

RESUME EJECUTIVO RESULTADOS

Encuesta del índice de Satisfacción del Usuario -TransMilenio

Julio 2025

Proyectamos Colombia SAS

RESUME EJECUTIVO

Encuesta del índice de Satisfacción del Usuario TransMilenio

Julio 2025

Proyectamos Colombia SAS

FICHA TÉCNICA

Entidad Contratante:	**TRANSMILENIO S.A.**
Proveedor de Investigación:	**Proyectamos Colombia SAS**
Nombre o Referencia del Proyecto:	Estudio del índice de Satisfacción de los usuarios del SITP de Bogotá (componente Troncal y Zonal)
Población objetivo:	Usuarios del Sistema Integrado de Transporte Público. Hombres y mujeres, de (18) años de edad o más, pertenecientes a los estratos uno a seis.
Naturaleza y temática del estudio:	Encuesta de Satisfacción de Usuarios.
Método de Muestreo:	Selección de usuarios del sistema en Punto Localizado (En Estaciones, Paraderos y Buses).
Descripción del marco muestral o su equivalente:	Usuarios del sistema de transporte masivo de TransMilenio de rutas Troncales y Zonales.
Tamaño de la Muestra:	**Troncal: 3.212** **Zonal: 3.182** **Total : 6.394**
Cobertura:	Bogotá (En Estaciones, Paraderos y Buses)
Técnica de recolección de datos:	Encuestas personalizadas (no telefónicas) en campo, durante 15 días de lunes a sábado (no festivos), a lo largo de las diferentes vías y/o componentes de operación del Sistema Integrado de Transporte Público TransMilenio (Fase Troncal y zonal)

Proyectamos Colombia SAS

FICHA TÉCNICA

Fechas de trabajo de campo:	**Componente Troncal**: **Fecha de inicio**: 27/06/2025 **Fecha de cierre**: 15/07/2025 **Componente zonal**: **Fecha de inicio**: 27/06/2025 **Fecha de cierre:** 15/07/2025
Número de Encuestadores:	20 Encuestadores 4 Supervisores
Precisión	Nivel de confianza: 95% Error de muestreo: 1,06%
Procedimientos de imputación	Ningún dato de la Base de Datos fue imputado: todos corresponden a los de las encuestas.
Errores no-muestrales (indicador):	Durante la revisión de las etapas del estudio, no se identificó este tipo de error.

Proyectamos Colombia SAS

METODOLOGÍA

1 Satisfacción Promedio

Relación entre la suma de todas las respuestas de satisfacción y la cantidad de personas que respondieron.

2 Top Two Boxes (TTB)

Evidencia la concentración de personas que poseen un nivel de satisfacción alto en determinado atributo, proceso o apartado

3 Índice de urgencias

Este valor representa el porcentaje de personas que sienten que ha mejorado el servicio con respecto a todas las opiniones en general. Su variación va de 0% al 100%

4 Importancias

Evidencia el impacto que tienen los atributos en la satisfacción de un proceso, o de un proceso en el nivel de satisfacción de un apartado.

5 Criterio de decisión

Permite tomar una decisión dependiendo de la importancia y la urgencia del determinado factor

Proyectamos Colombia SAS

INDICADOR DE SATISFACCIÓN





Diciembre 2024	Junio/Julio 2025
69,1%	**78%**

Diciembre 2024	Junio/Julio 2025
69,5%	**71%**

TRANSMILENIO

Diciembre 2024	junio/Julio 2025
69,3%	**74%**

Proyectamos Colombia SAS



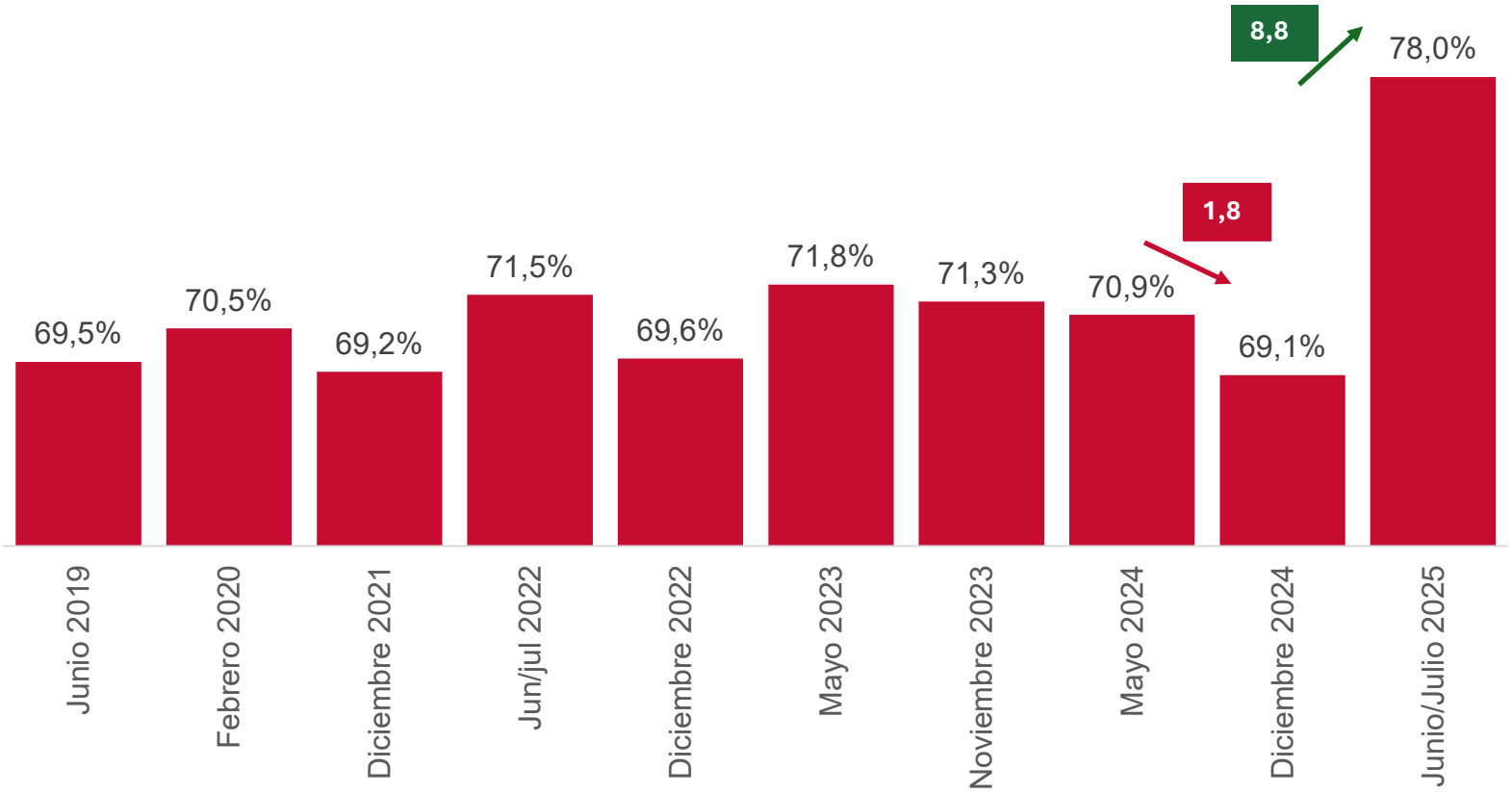
RESULTADOS

Encuesta del índice de Satisfacción del Usuario TransMilenio

Julio 2025

Proyectamos Colombia SAS

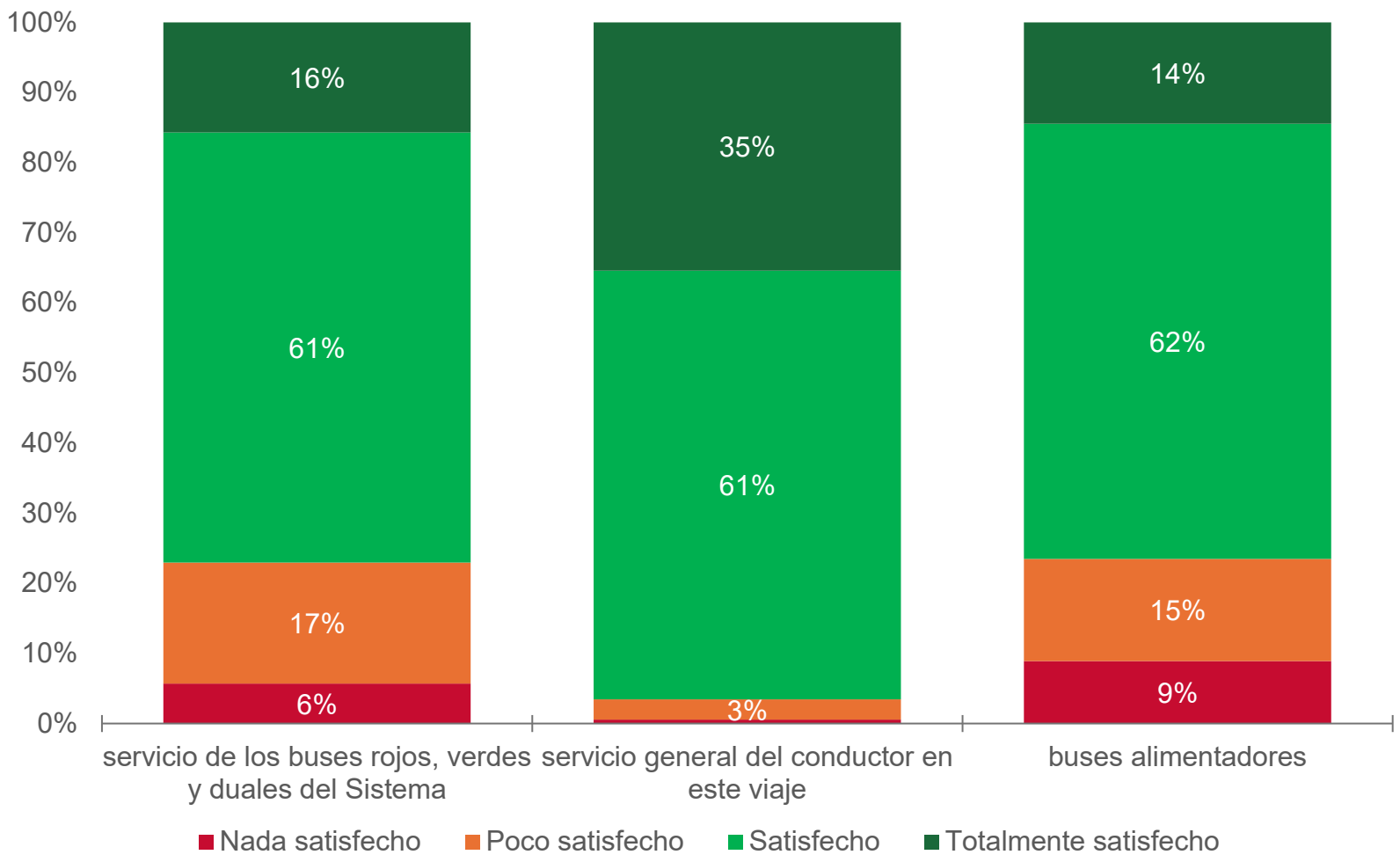
COMPARATIVO INDICADOR GENERAL DE SATISFACCIÓN TRONCAL



El nivel de satisfacción troncal se ubica en 78%, cifra superior en 8,9 puntos porcentuales a la reportada en diciembre de 2024

Proyectamos Colombia SAS

SATISFACCIÓN GENERAL



INDICADOR DE SATISFACCIÓN TRONCAL

	1	2	3	4	5
Percepción Usuarios Bus-Troncal	3,11	87,20	0,15	12,80	
El estado general del Bus	3,12	88,28	0,13	11,72	
Señales informativas, preventivas y de emergencia	3,11	86,13	0,16	13,87	
Percepción Conductor- Troncal	3,28	92,86	0,08	7,14	
Distancia del bus y la plataforma	3,32	94,90	0,05	5,10	
Manejo cuidadoso y/o confortable en giros, maniobras, frenados y respeto a las normas de tránsito.	3,36	95,03	0,05	4,97	
El respeto del conductor	3,44	98,22	0,02	1,78	
Frecuencia de la ruta	2,99	83,30	0,20	16,70	
Bus Alimentador- Troncal	2,85	75,02	0,33	24,98	
Cantidad de personas en el bus	2,46	56,90	0,76	43,10	
Tiempo de espera para abordar el bus	2,48	56,26	0,78	43,74	
Técnicas adecuadas de conducción	3,13	88,90	0,12	11,10	
La amabilidad del conductor del bus	3,25	93,03	0,07	6,97	
Estado de los paraderos	2,94	80,00	0,25	20,00	
Operación de rutas- Troncal	2,96	82,75	0,21	17,25	
Recorrido que realiza la ruta	3,09	90,33	0,11	9,67	
Cantidad de paradas que realiza	3,08	88,50	0,13	11,50	
El número de transbordos o intercambios que habitualmente hace para desplazarse a sus actividades cotidianas	3,01	84,84	0,18	15,16	
El tiempo que transcurre desde que llega a la estación y/o portal hasta abordar el bus	2,89	77,38	0,29	22,62	
Horario y días de operación de la ruta	3,01	85,28	0,17	14,72	
Cantidad de personas por bus	2,54	58,75	0,70	41,25	
El tiempo de viaje	2,97	84,14	0,19	15,86	
La ubicación de la parada dentro de la estación o Portal.	3,04	88,38	0,13	11,62	
El tiempo de parada que dura el bus para ingreso y salida de pasajeros	2,97	84,02	0,19	15,98	
La disponibilidad de puntos para compra de pasajes o recarga de tarjetas.	2,99	85,91	0,16	14,09	

87%

93%

75%

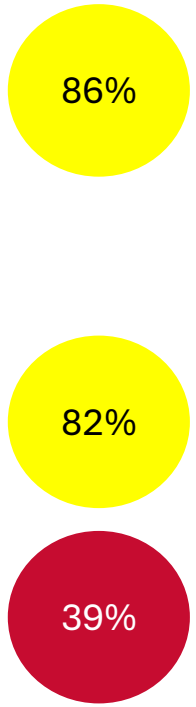
83%

[1] Promedio
[2] T2B
[3] Urgencia
[4] Importancia
[5] Matriz

Proyectamos Colombia SAS

INDICADOR DE SATISFACCIÓN TRONCAL

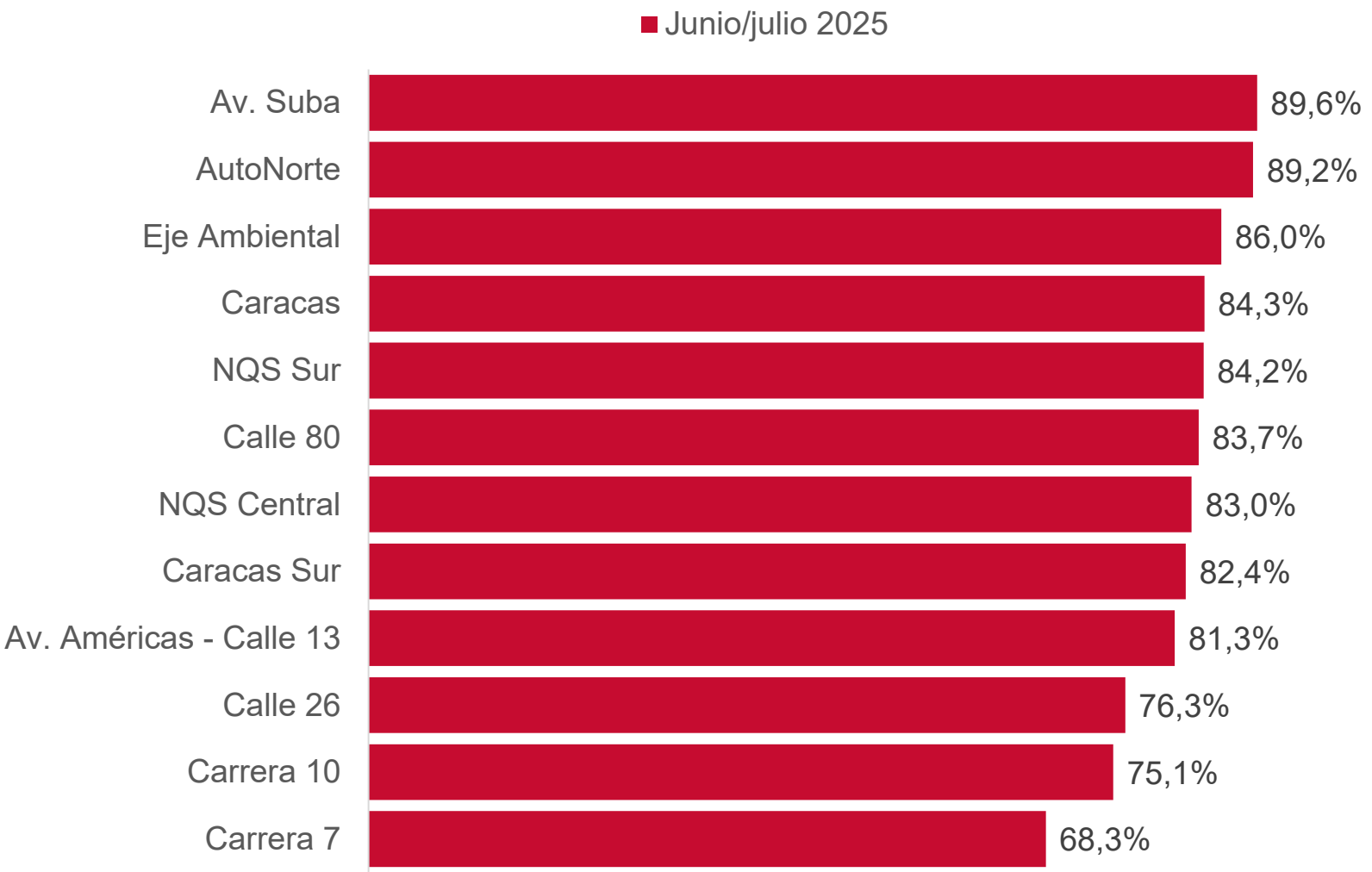
	1	2	3	4	5
Estaciones y portales- Troncal	3,04	86,41	0,16	13,59	
El aseo dentro de la estación o portal	3,09	88,12	0,13	11,88	
El aseo en los alrededores de la estación o portal.	2,95	79,91	0,25	20,09	
El estado del piso de la estación o portal	3,06	88,31	0,13	11,69	
El estado de las puertas de la estación o portal	3,02	85,22	0,17	14,78	
El estado de la iluminación de la estación o portal	3,05	87,43	0,14	12,57	
El estado físico de la señalización (mapas, tableros de ruta, etc.)	3,04	86,29	0,16	13,71	
Otros aspectos como: Franja amarilla, separadores entre vagones (pasillos-plataformas)	3,06	89,58	0,12	10,42	
Sistema de recaudo- Troncal	2,93	81,53	0,23	18,47	
Tiempo que tarda para la compra y/o recarga	2,94	82,06	0,22	17,94	
El personal de TuLlave es suficiente para atender las necesidades en las estaciones y portales	2,93	81,55	0,23	18,45	
La agilidad para pasar el torniquete	2,91	80,99	0,23	19,01	
Seguridad- Troncal	2,27	38,85	1,57	61,15	
Satisfacción de seguridad en el sistema	2,27	38,85	1,57	61,15	



Alta: La Máxima **oportunidad de mejora** a corto plazo es todo lo que se encuentra **<=75%**
Media: **La prioridad de mejoramiento** a mediano plazo es todo lo que se encuentra entre **>75 y <90**
Baja: la **fortaleza** que se debe mantener es todo lo que es **>=90%**

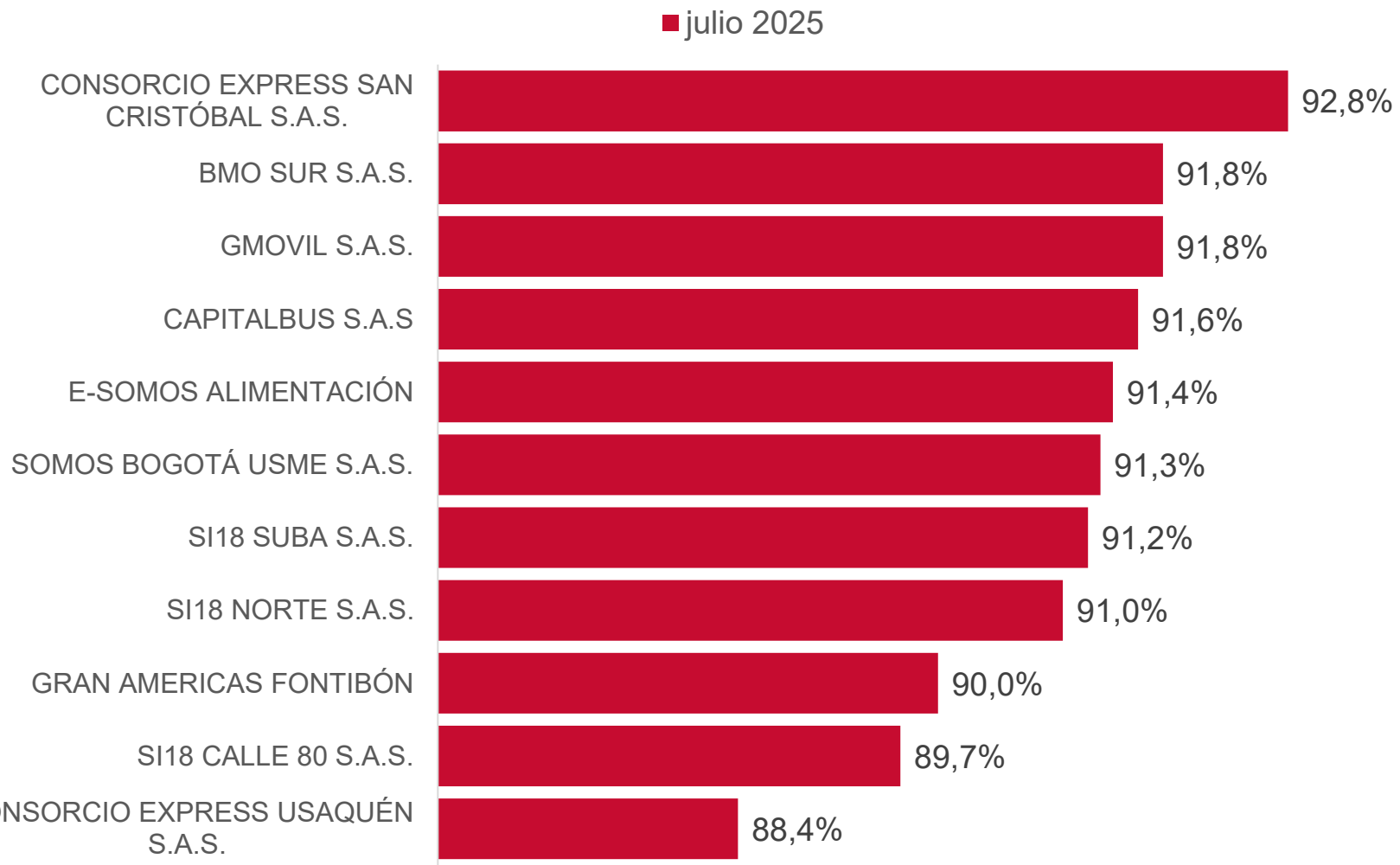
Proyectamos Colombia SAS

INDICADOR GENERAL DE SATISFACCIÓN POR ZONA-TRONCAL



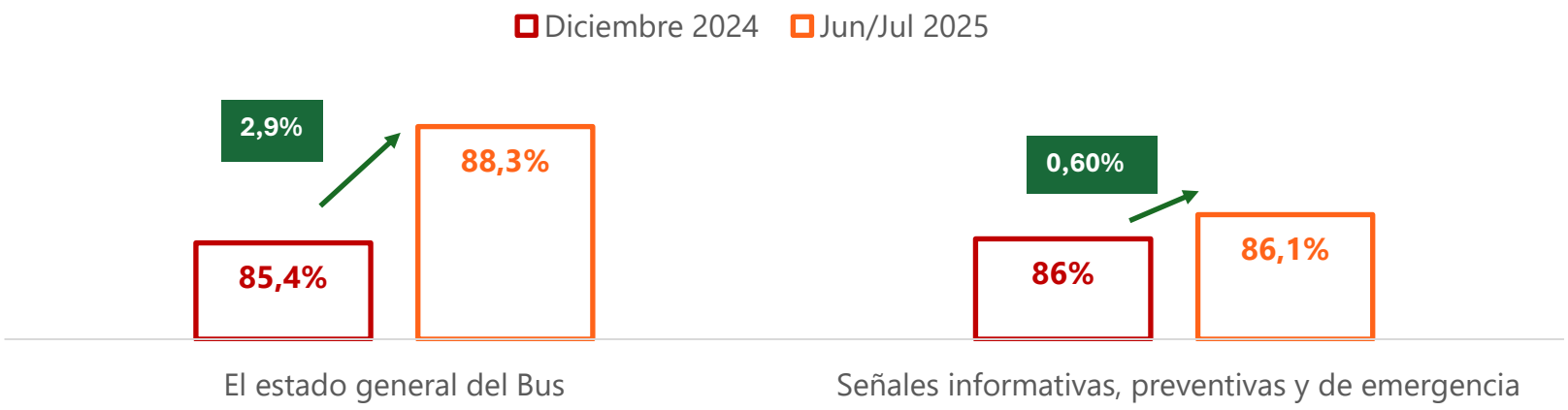
Proyectamos Colombia SAS

INDICADOR GENERAL DE SATISFACCIÓN POR OPERADOR-TRONCAL

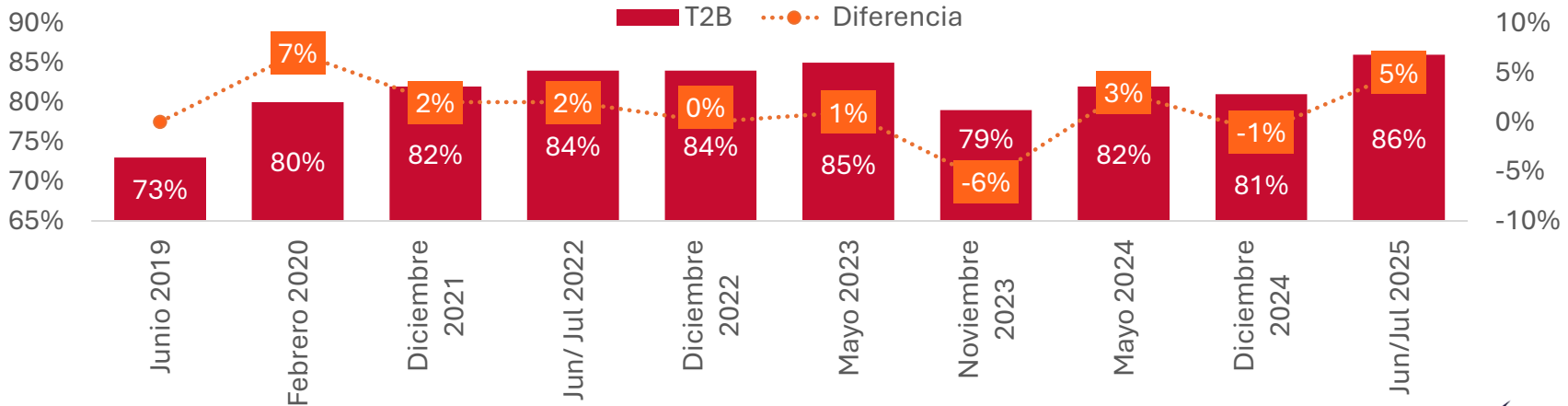


Proyectamos Colombia SAS

PERCEPCIÓN USUARIO



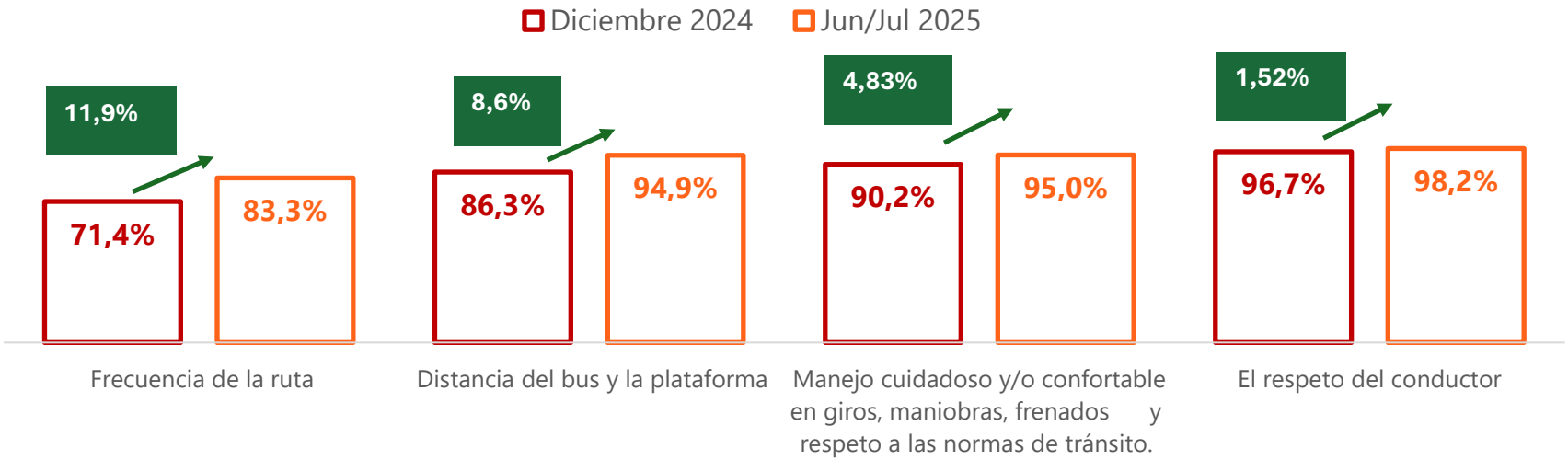
Comparativo percepción usuario



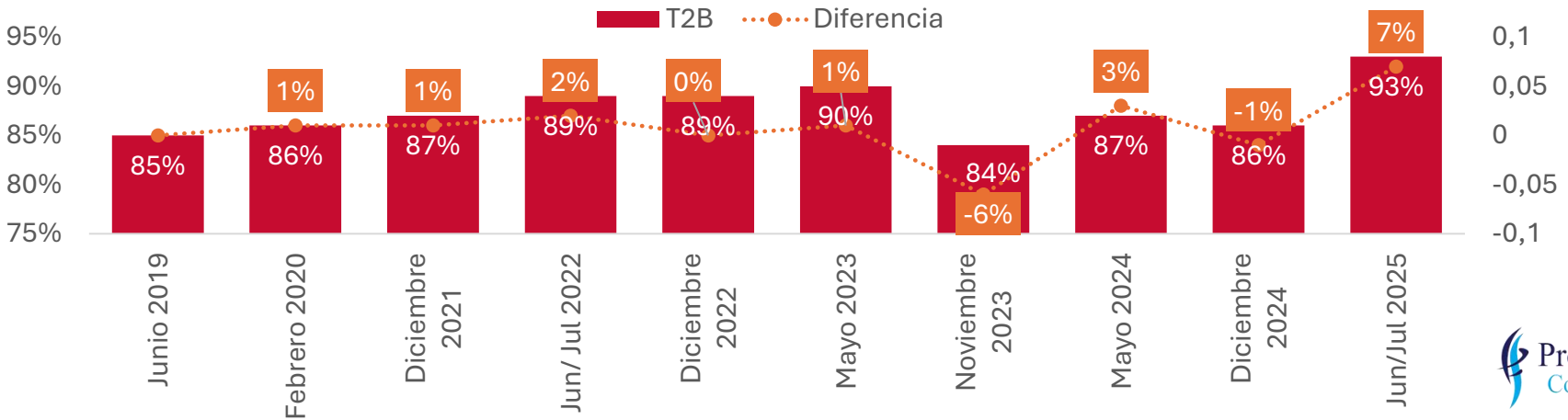
Nota: Es de aclarar que en esta sección no se realizó la pregunta de aseo general

PERCEPCIÓN CONDUCTOR

Califique los siguientes aspectos del último recorrido

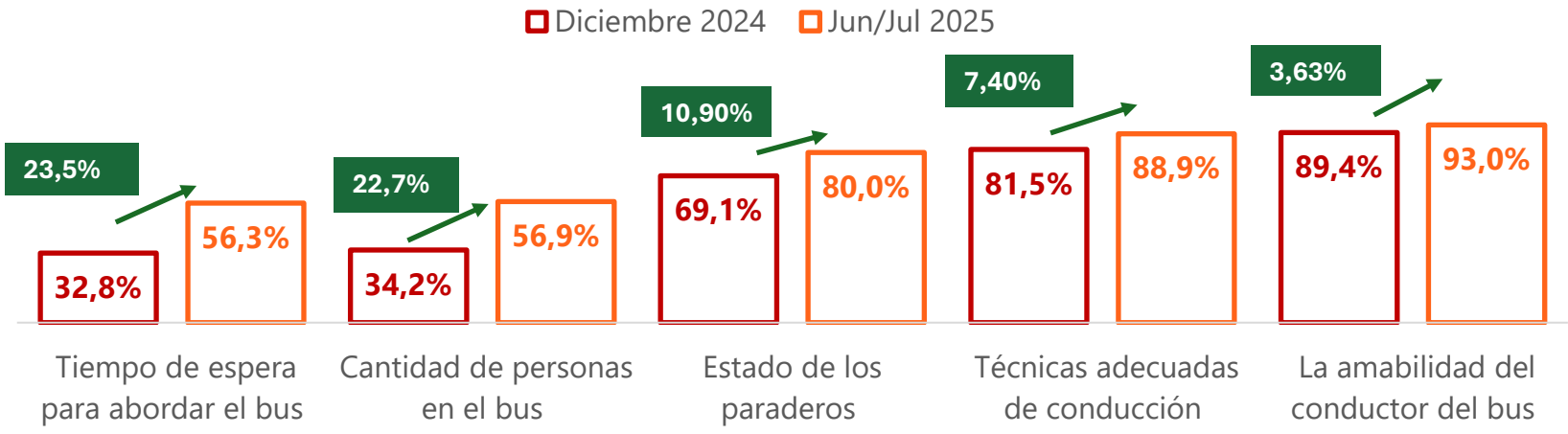


Comparativo percepción conductor

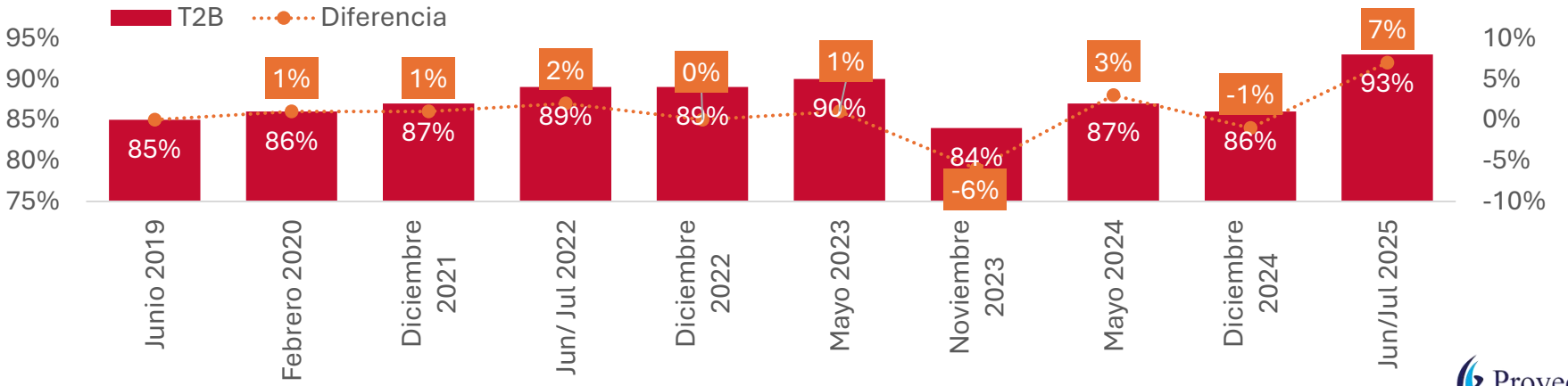


Proyectamos Colombia SAS

PERCEPCIÓN SERVICIO BUS ALIMENTADOR

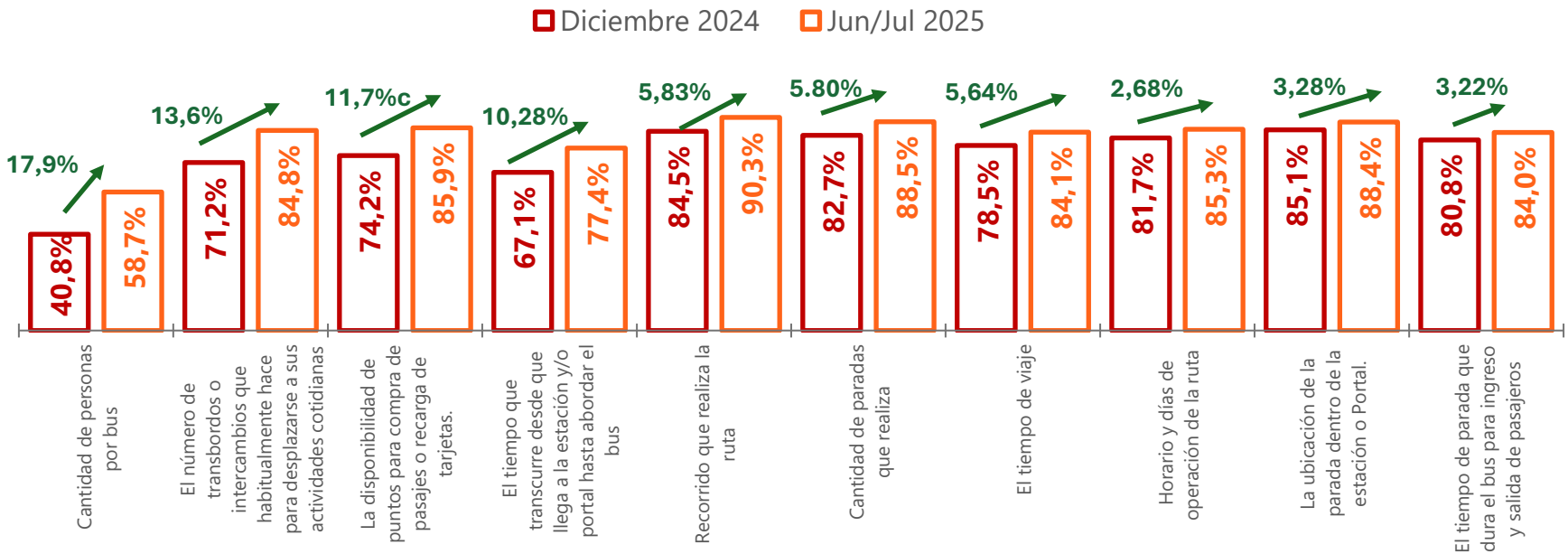


Comparativo percepción servicio bus alimentador

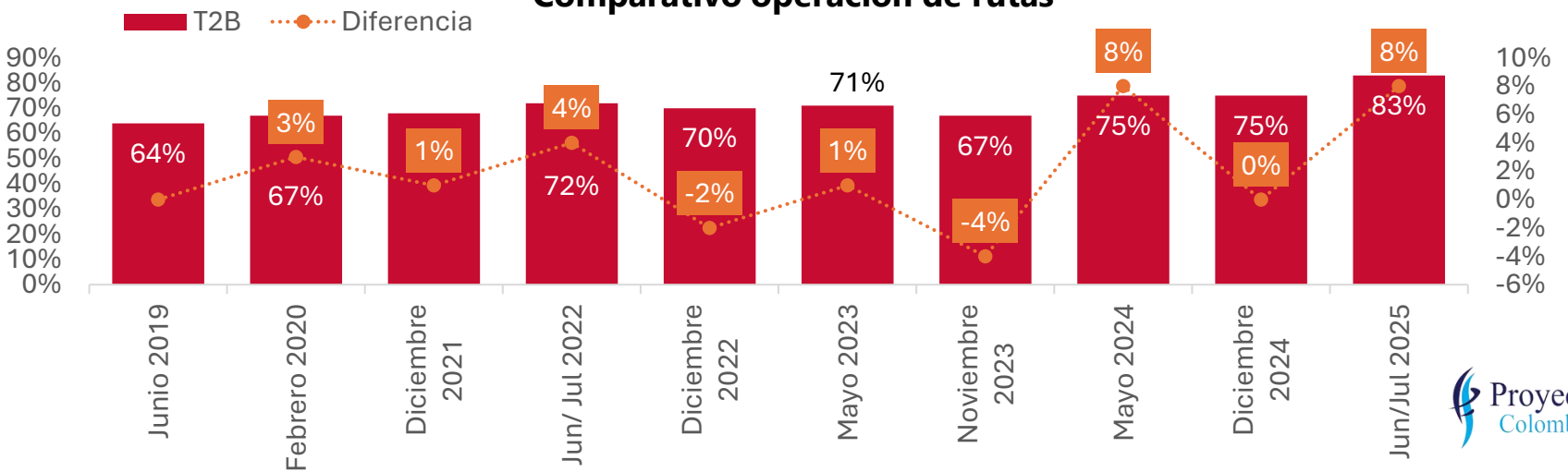


Proyectamos Colombia SAS

OPERACIÓN DE RUTAS

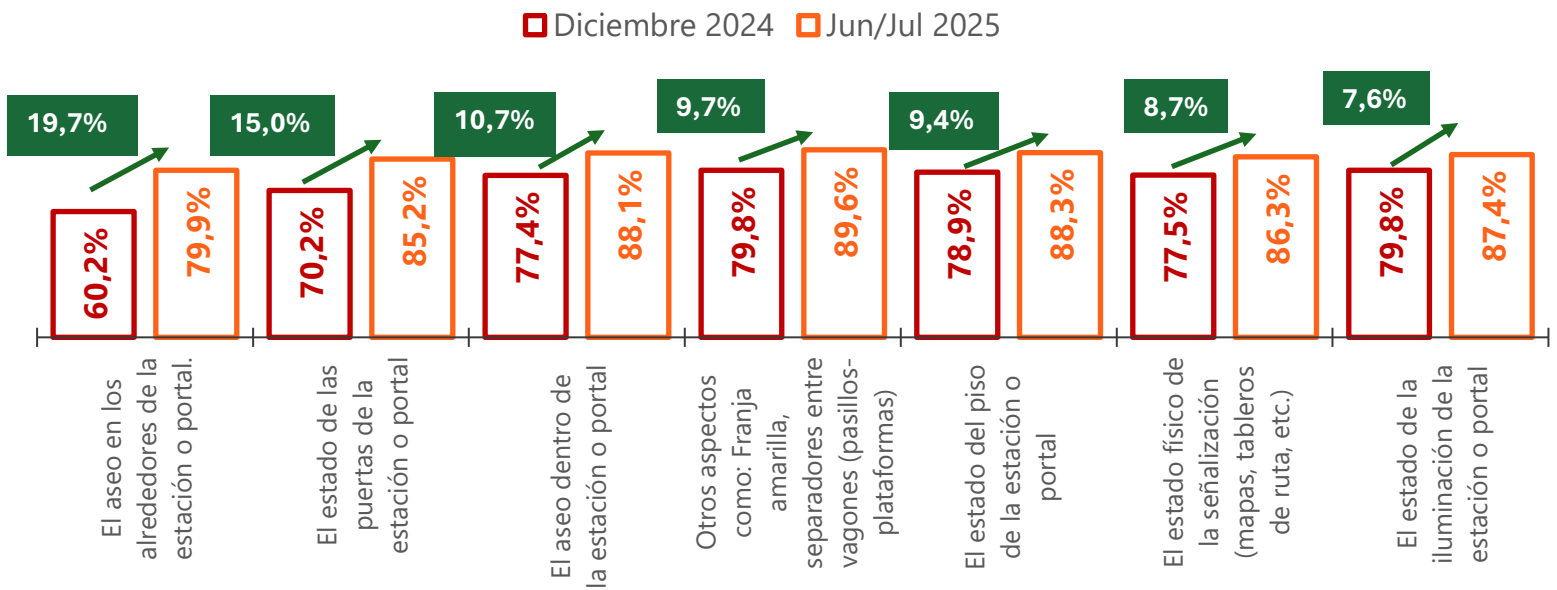


Comparativo operación de rutas

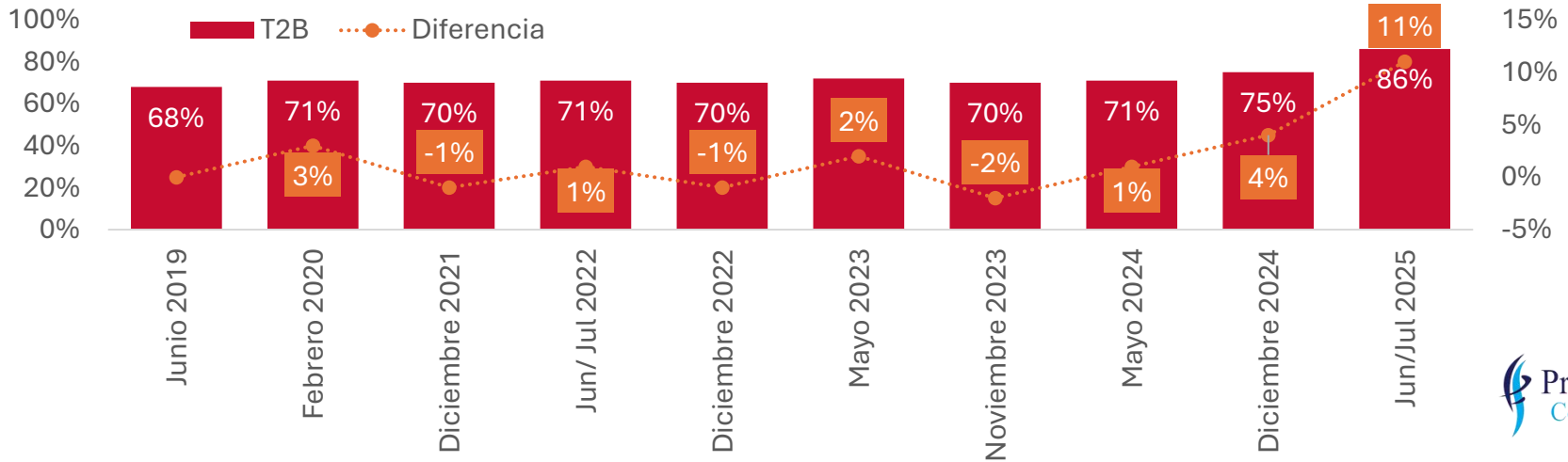


Proyectamos Colombia SAS

ESTACIONES Y PORTALES

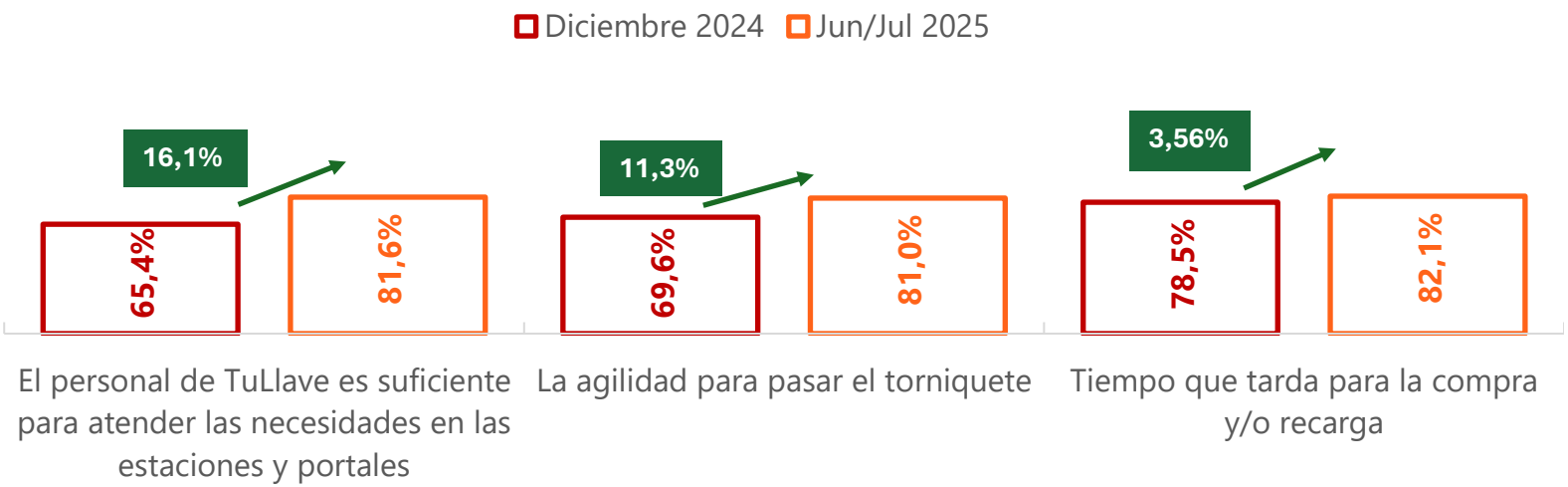


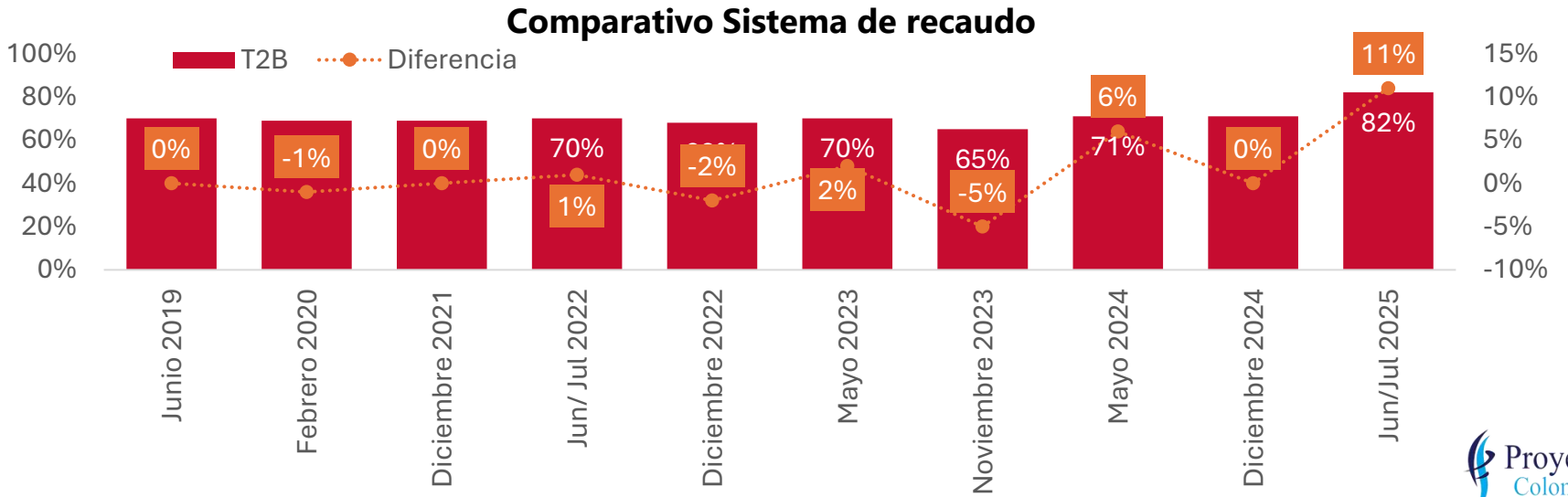
Comparativo estaciones y portales



Proyectamos Colombia SAS

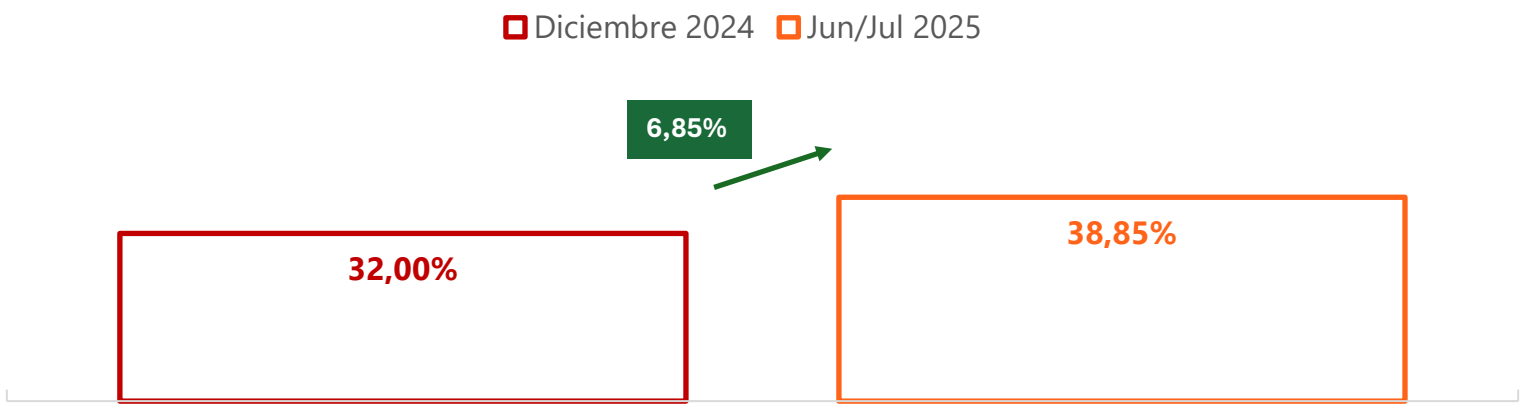
SISTEMA DE RECAUDO





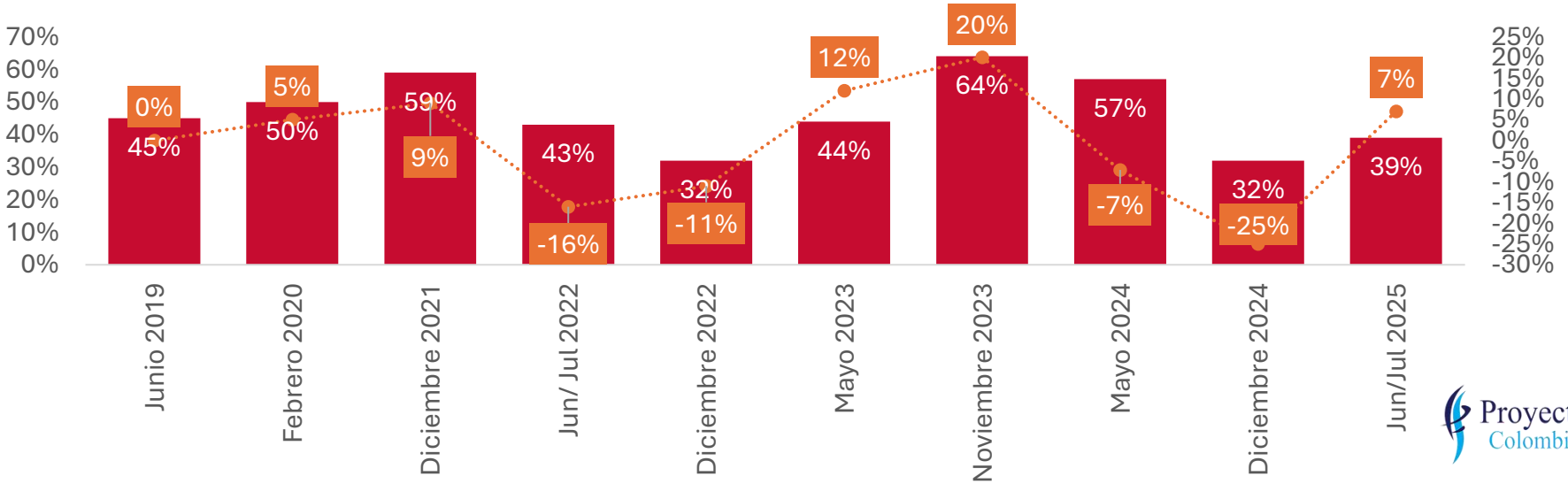
Proyectamos Colombia SAS

SEGURIDAD



En general ¿Usted qué tan satisfecho se encuentra con la seguridad del Sistema TransMilenio

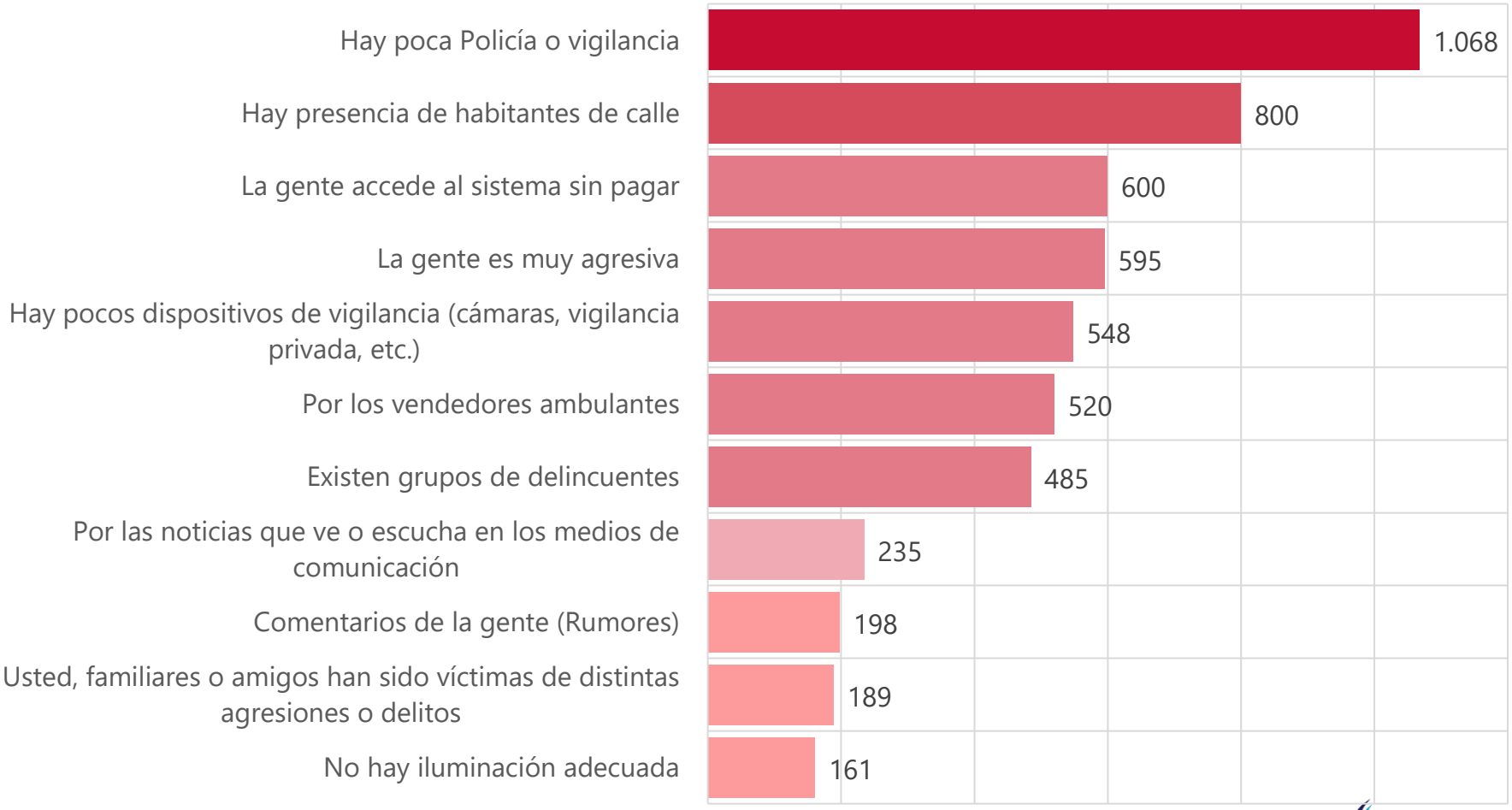
Comparativo de seguridad



Proyectamos Colombia SAS

SEGURIDAD

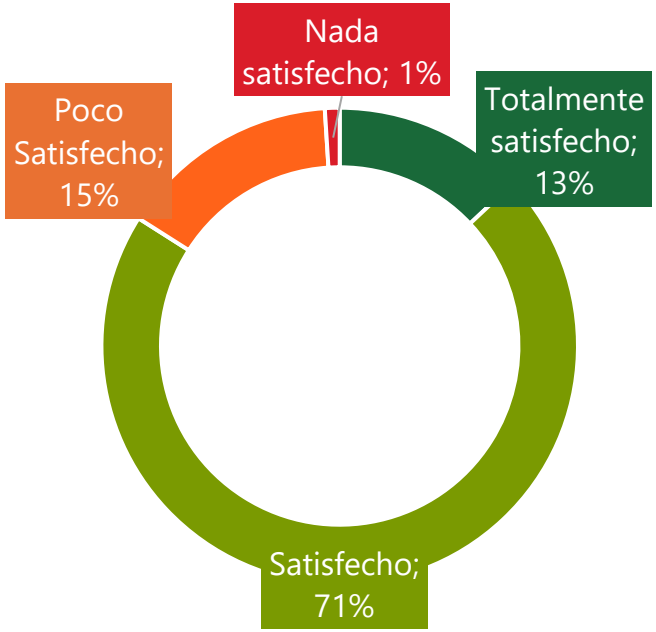
¿Por cuál de los siguientes aspectos usted no se siente seguro en TransMilenio? –Selección múltiple



Proyectamos Colombia SAS

INFORMACIÓN Y SEÑALIZACIÓN

En general, ¿Qué tan satisfecho está usted con la información y señalización en estaciones portales del Sistema TransMilenio?



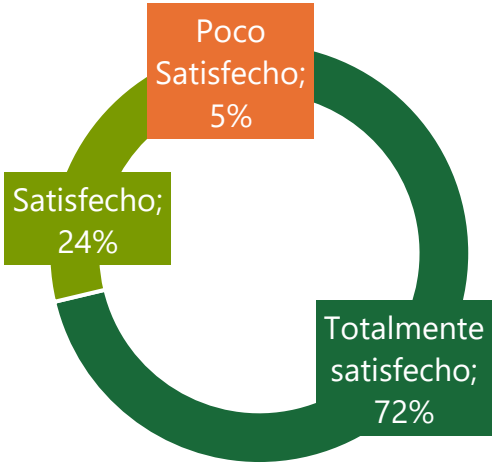
Comparativo

T2B Diciembre 2024		T2B Jun/Jul 2025
83%	↑	86%

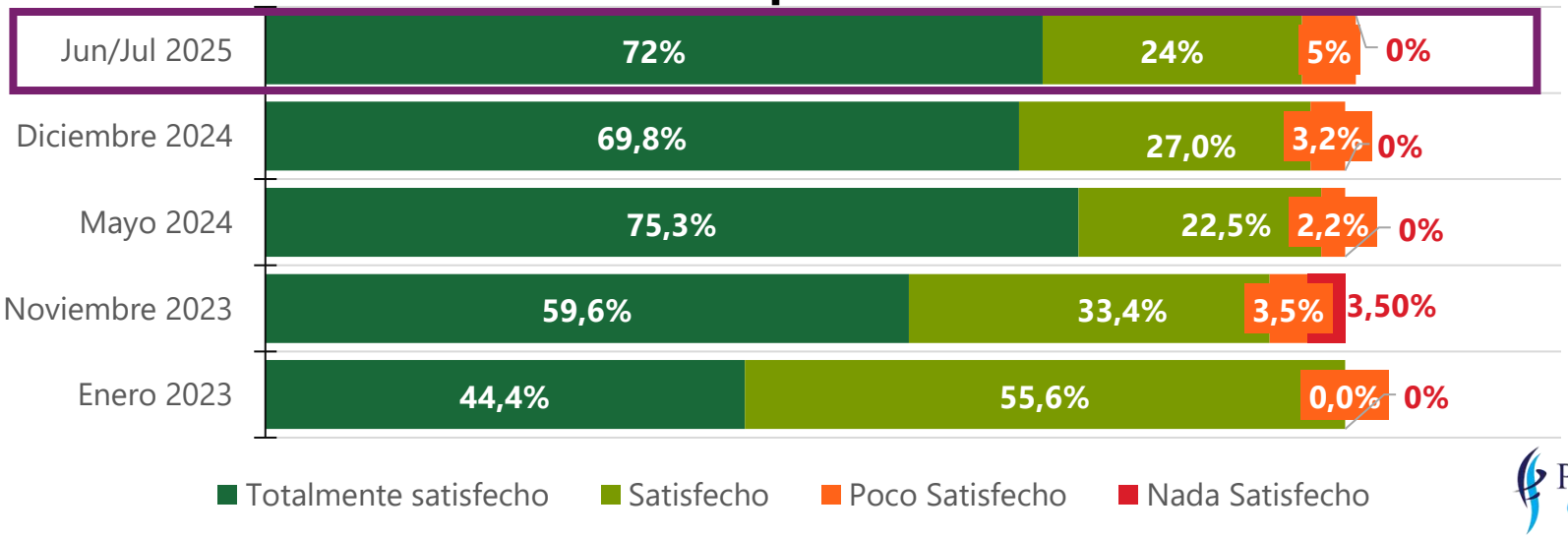
Proyectamos Colombia SAS

TRANSMICABLE

¿Cómo califica usted el servicio en general de TransMiCable?

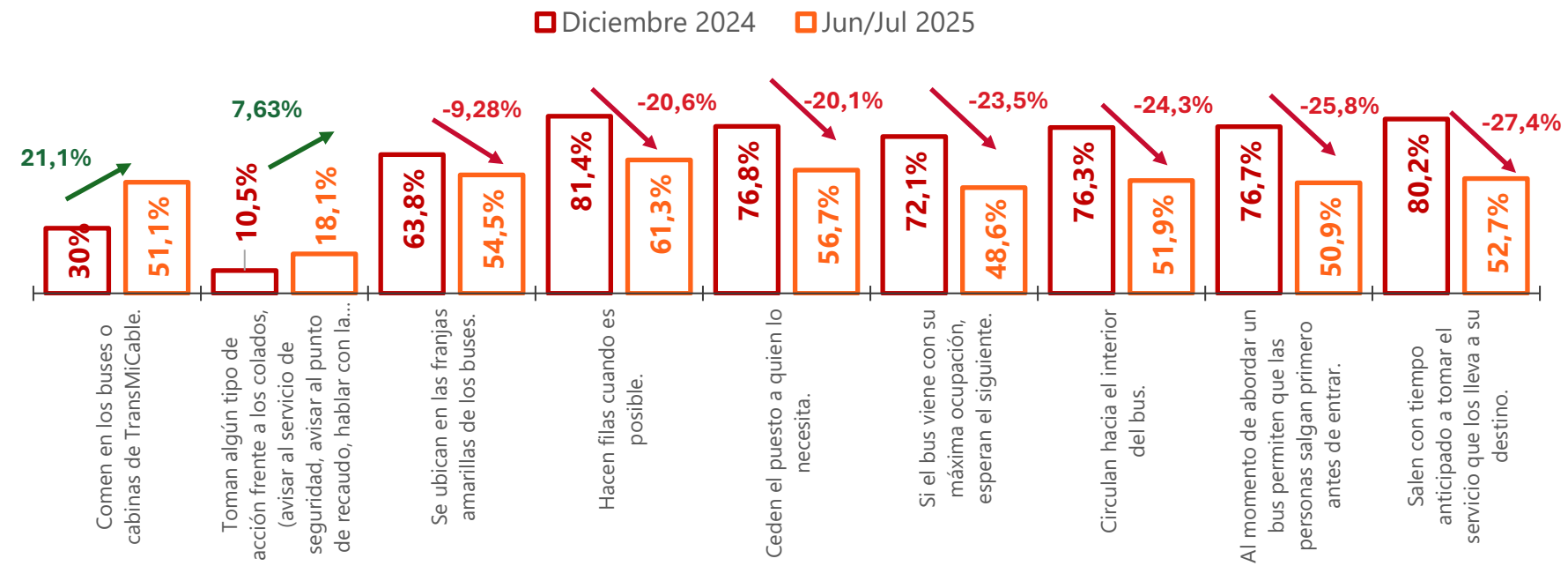


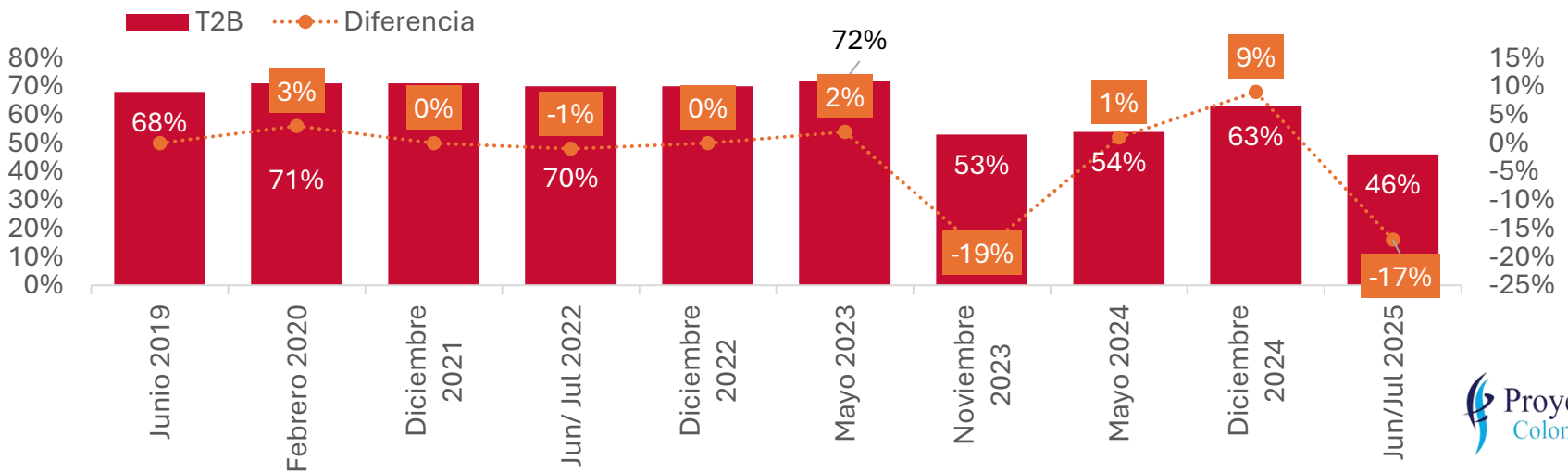
Comparativo



Proyectamos Colombia SAS

CULTURA

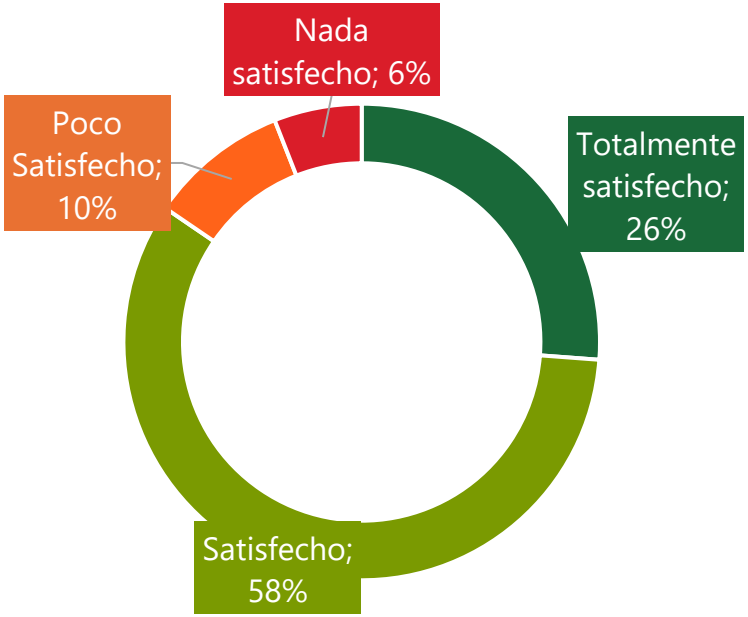




Proyectamos Colombia SAS

MANIFESTACIONES ARTÍSTICAS EN EL SISTEMA TM

En general, ¿qué tan satisfecho se encuentra con las campañas artísticas implementadas por TRANSMILENIO S.A. (música, teatro y murales en grafiti)



Comparativo

T2B Diciembre 2024		T2B Jun/Jul 2025
80,2%	↑	84,5%

Proyectamos Colombia SAS

RESULTADOS

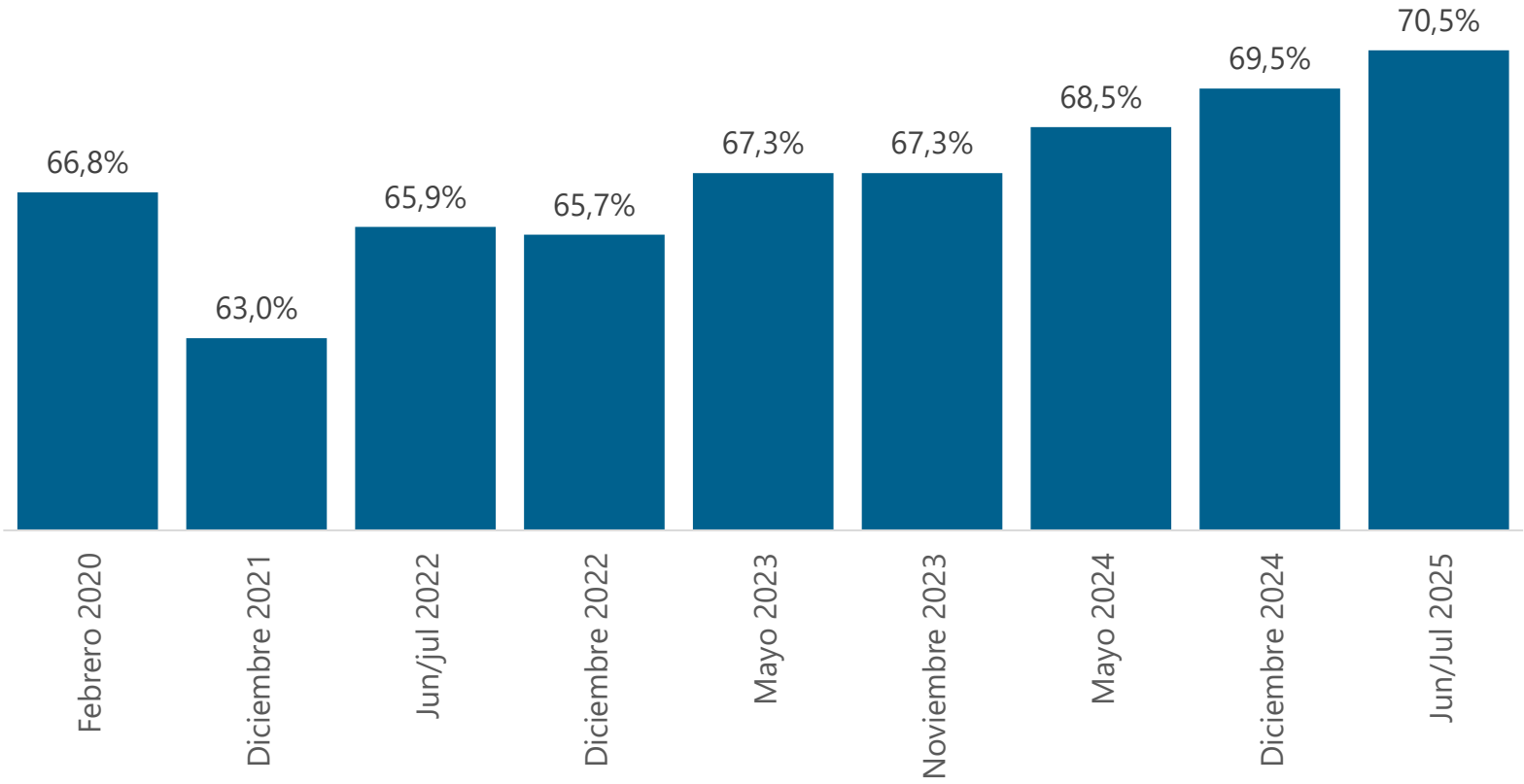
COMPONENTE ZONAL

Encuesta del índice de Satisfacción del Usuario TransMilenio

Julio 2025

Proyectamos Colombia SAS

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN TENDENCIAL ZONAL



El nivel de satisfacción zonal se ubica en 70,5%, cifra superior en 1 punto porcentual a la reportada en diciembre de 2024

Proyectamos Colombia SAS

INDICADOR GENERAL DE SASTISFACCIÓN ZONAL

[1] Promedio
[2] T2B
[3] Urgencia
[4] Importancia
[5] Matriz

	1	2	3	4	
Percepción Usuarios Bus- Zonal	3,01	81,68	0,22	18,32	
El aseo general del Bus	2,95	79,27	0,26	20,73	
El estado general del Bus	3	81,34	0,23	18,66	
Señales informativas y preventivas	3,09	84,42	0,18	15,58	
Percepción Servicio Conductor- Zonal	2,9	74,67	0,34	25,33	
La distancia de aproximación al paradero para dejar y recoger pasajeros	3	80,97	0,24	19,03	
Manejo cuidadoso y normas de tránsito	2,73	66,77	0,5	33,23	
Los conductores siempre hacen la parada para recoger o dejar pasajeros	2,74	64,38	0,55	35,62	
El conductor fue respetuoso	3,14	86,56	0,16	13,44	
Seguridad- Zonal	3,38	83,35	0,2	16,65	
Alto flujo de pasajeros	3,47	88,88	0,13	11,12	
Cantidad de personas en los paraderos	3,17	75,44	0,33	24,56	
Baja iluminación	3,56	90,33	0,11	9,67	
Presencia de escombros o basuras	3,15	74,25	0,35	25,75	
Escasa vigilancia o presencial de policía	3,68	93,53	0,07	6,47	
Ventas informales	3,05	68,97	0,45	31,03	
Falta de cámaras de seguridad	3,6	92,46	0,08	7,54	
Falta de cultura ciudadana/ tema social	3,49	87,44	0,14	12,56	
Distancia de los paraderos	3,14	73,56	0,36	26,44	
Los colados/ No pago del pasaje	3,32	81,41	0,23	18,59	
La demora en la ruta	3,53	90,64	0,1	9,36	

82%

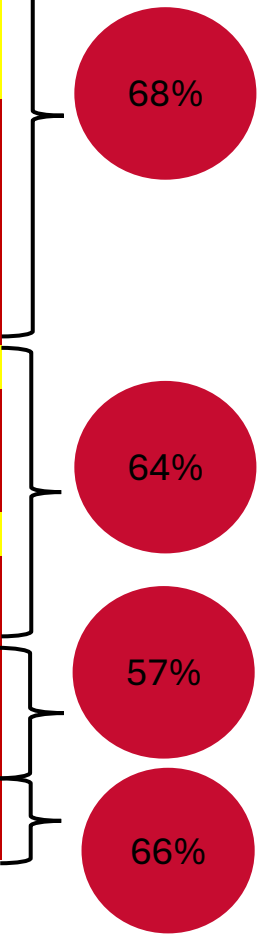
75%

83%

Proyectamos Colombia SAS

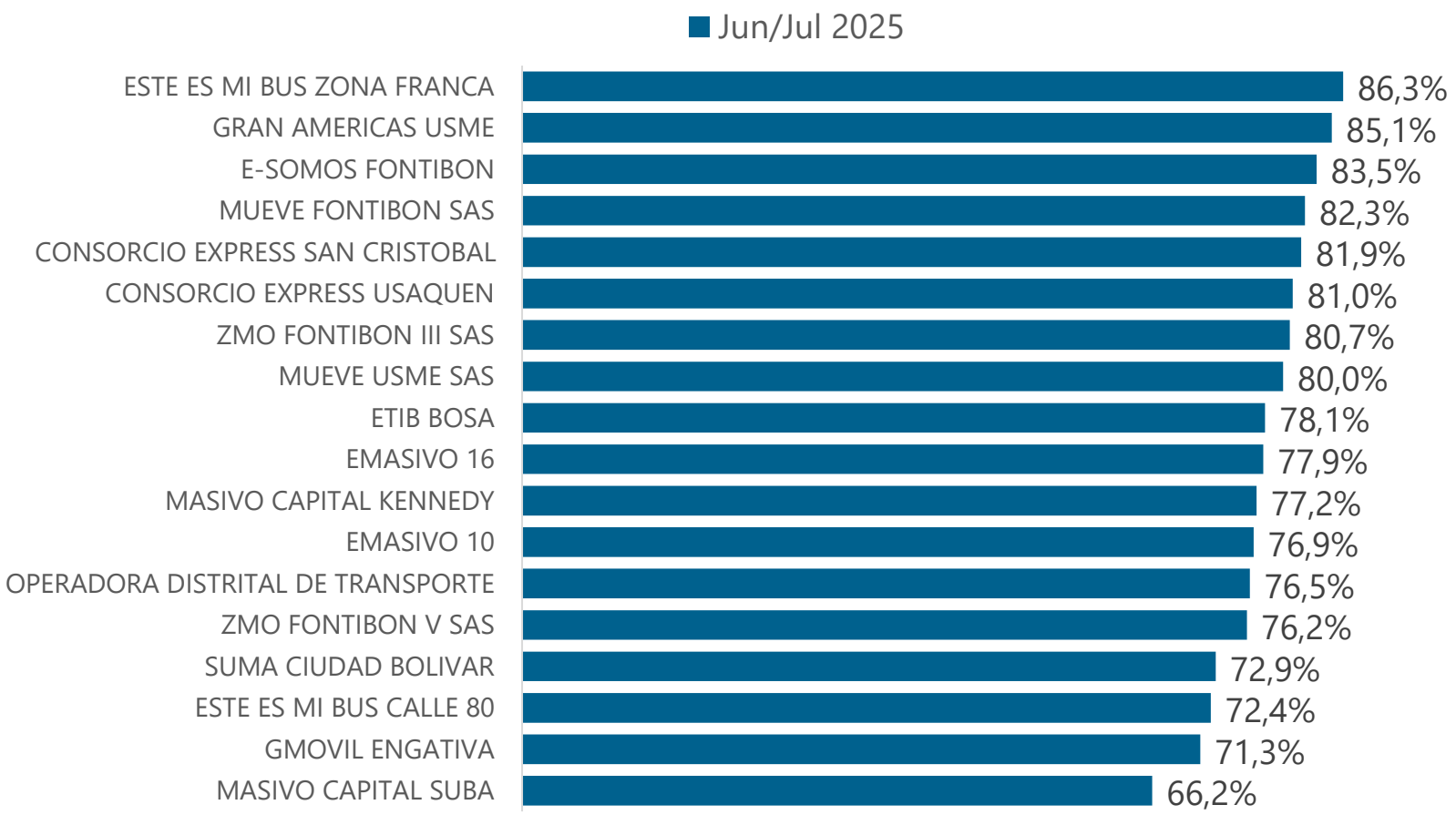
INDICADOR GENERAL DE SASTISFACCIÓN ZONAL

	1	2	3	4	
Operación de rutas- Zonal	2,73	67,76	0,48	32,24	
El recorrido de las rutas disponibles le facilita su recorrido	3,00	81,45	0,23	18,55	
El número de paradas que hace la ruta	2,94	80,00	0,25	20,00	
El número de transbordos o intercambios que habitualmente hace para desplazarse a sus actividades cotidianas.	2,92	78,11	0,28	21,89	
El tiempo de espera para abordar el bus	2,00	27,80	2,60	72,20	
Los horarios de operación de las rutas que usted habitualmente usa	2,76	67,55	0,48	32,45	
El tiempo de viaje es adecuado frente a otros modos de transporte que usted tiene disponible	2,77	71,64	0,40	28,36	
Paraderos- Zonal	2,68	63,75	0,57	36,25	
Ubicación de los paraderos	2,95	81,38	0,23	18,62	
Calidad de paraderos respecto a la iluminación, estado del piso y cubierta	2,57	55,16	0,81	44,84	
Seguridad	2,29	37,17	1,69	62,83	
Información (es clara y útil para realizar su viaje)	2,87	76,42	0,31	23,58	
La zona del paradero facilita realizar filas de acceso a los servicios	2,72	68,62	0,46	31,38	
Sistema de recaudo- Zonal	2,56	56,60	0,77	43,40	
Satisfacción con disponibilidad, horarios punto horarios y ubicación de los puntos de venta y recarga de las tarjetas SITP?	2,56	56,60	0,77	43,40	
Información y señalización- Zonal	2,62	65,91	0,52	34,09	
Información y señalización en los paraderos	2,62	65,91	0,52	34,09	

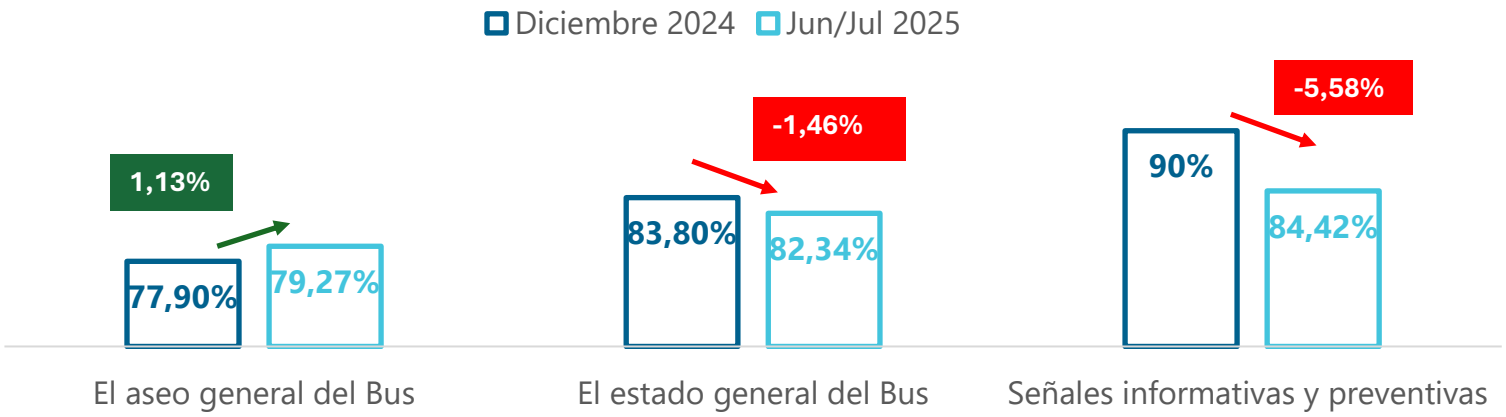


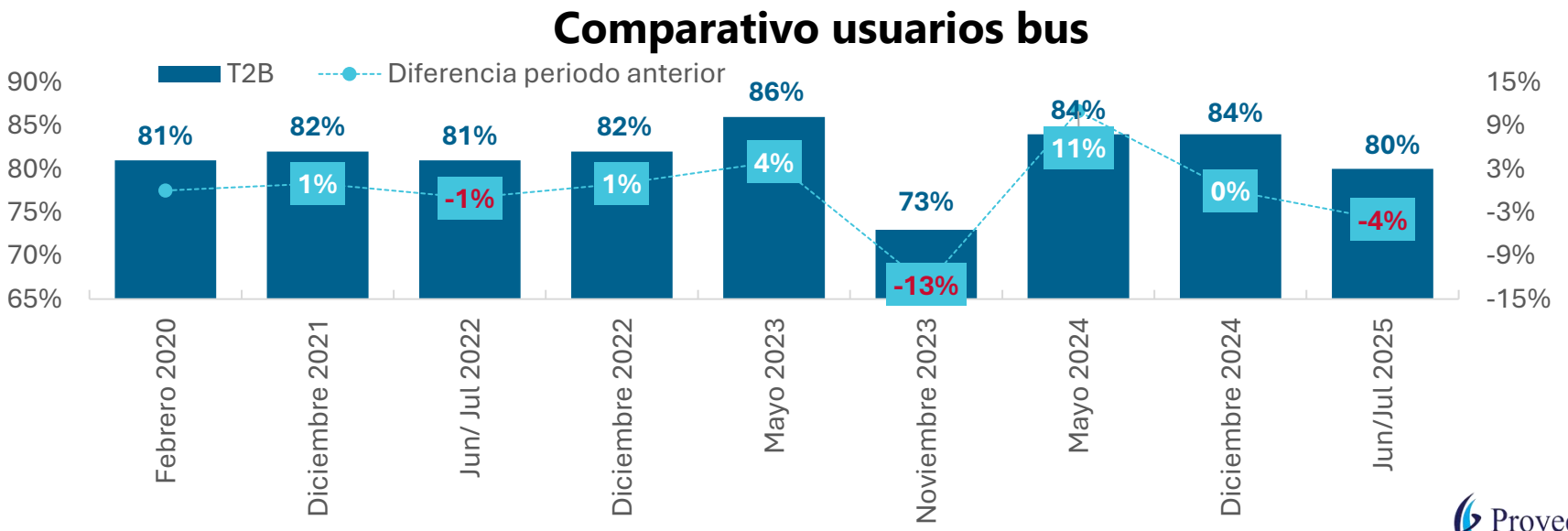
Proyectamos Colombia SAS

COMPARATIVO INDICADOR GENERAL DE SASTISFACCIÓN POR OPERADOR- ZONAL



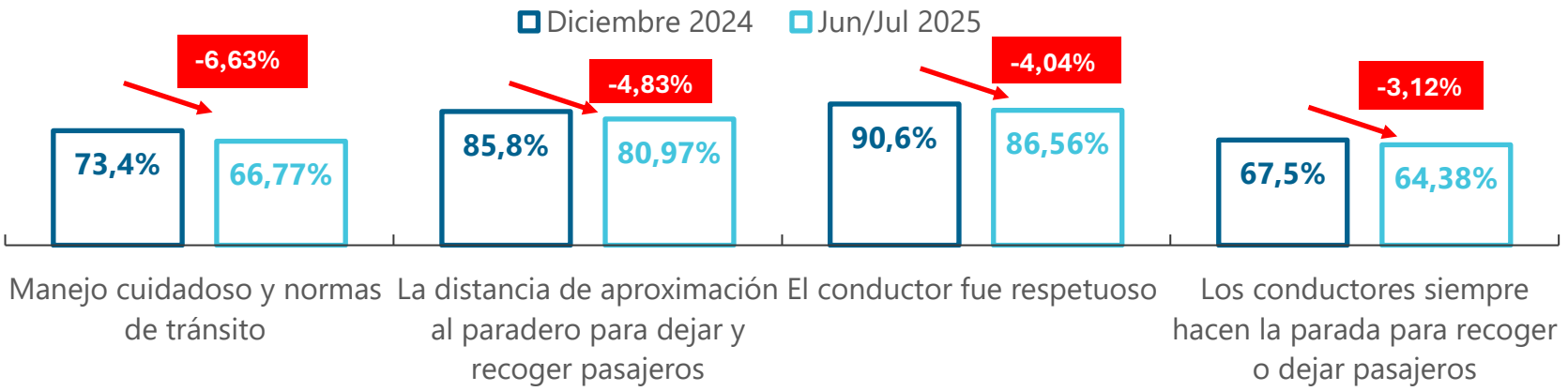
PERCEPCIÓN USUARIOS BUS



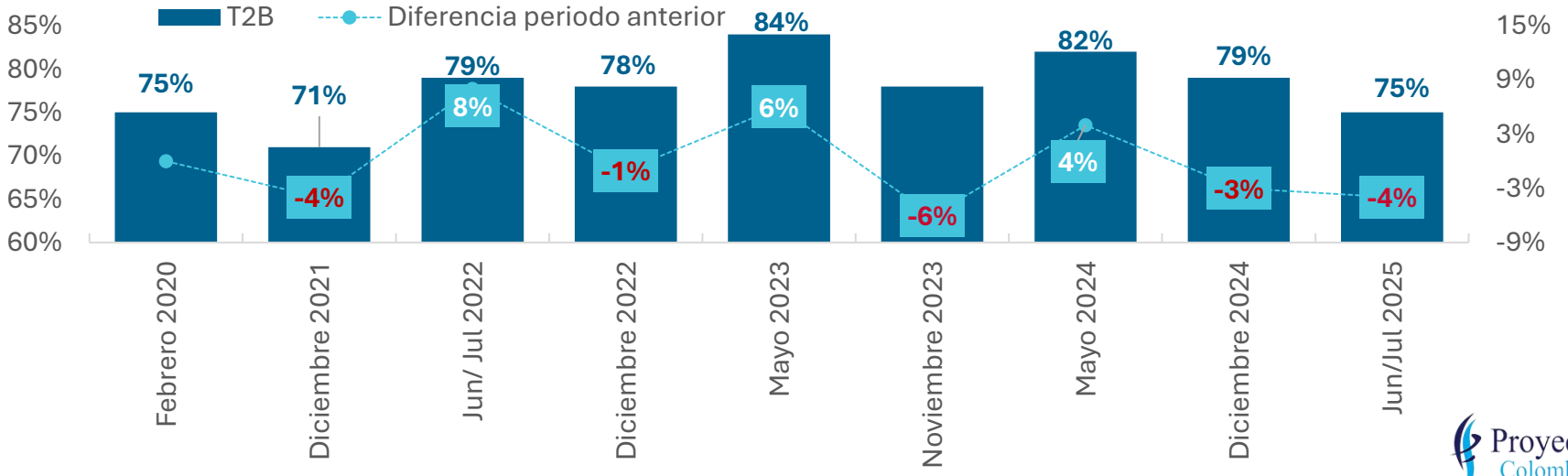


Proyectamos Colombia SAS

PERCEPCIÓN SERVICIO CONDUCTOR

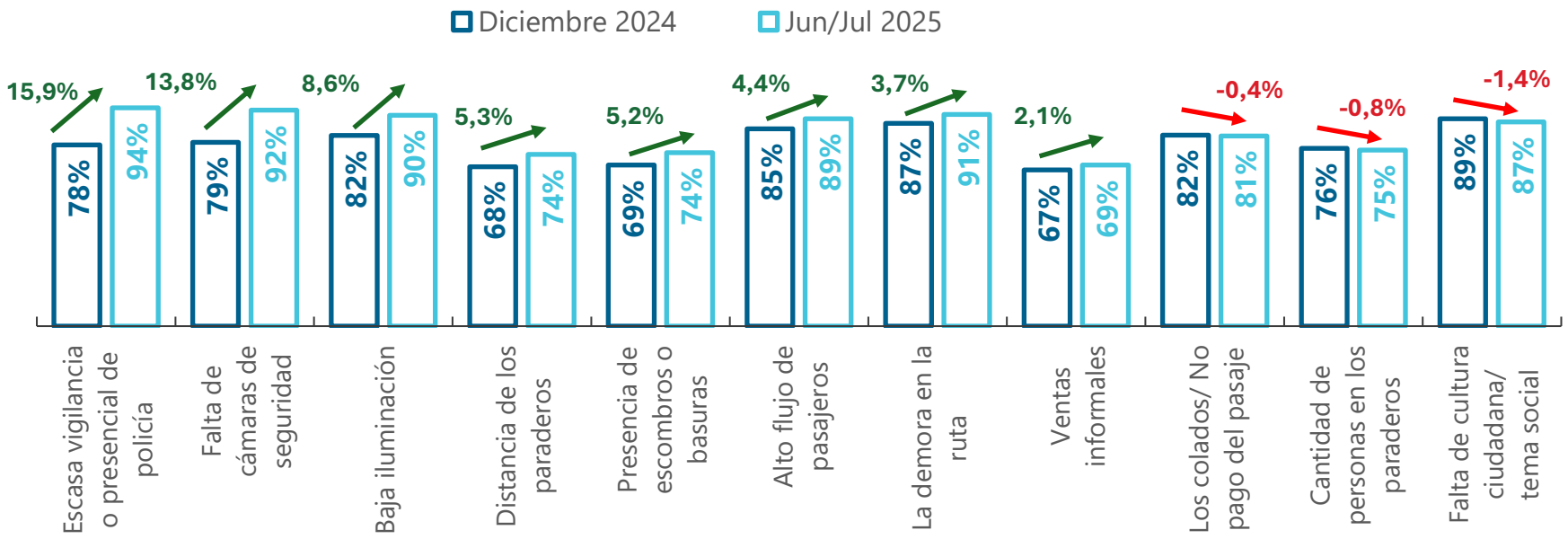


Comparativo servicio conductor

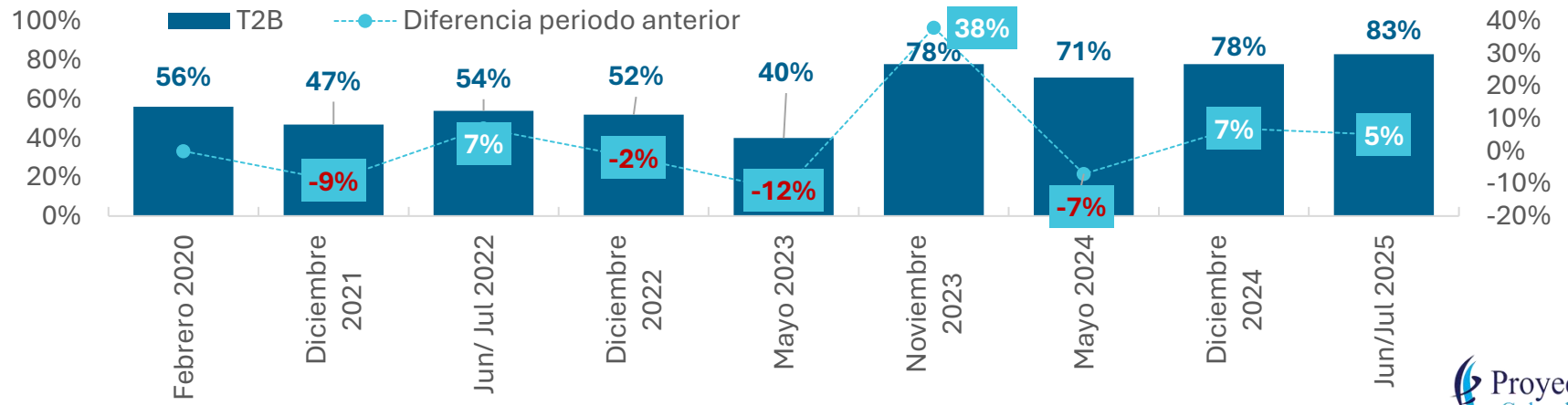


Proyectamos Colombia SAS

SEGURIDAD

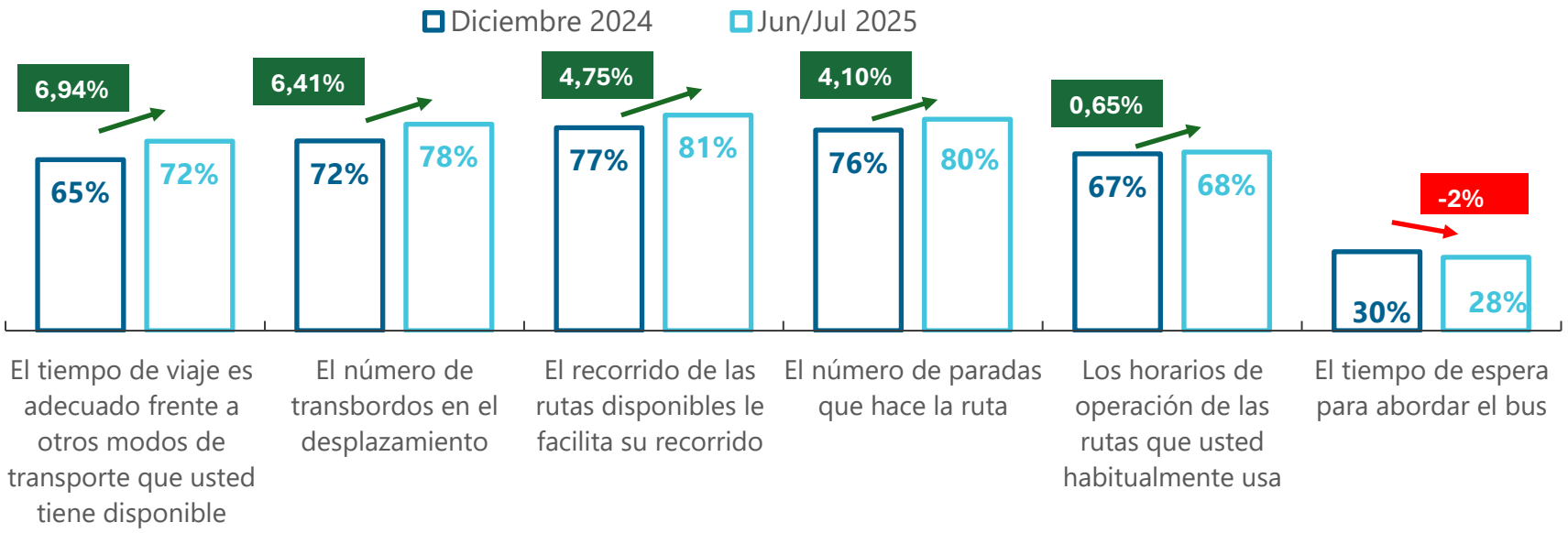


Comparativo Seguridad

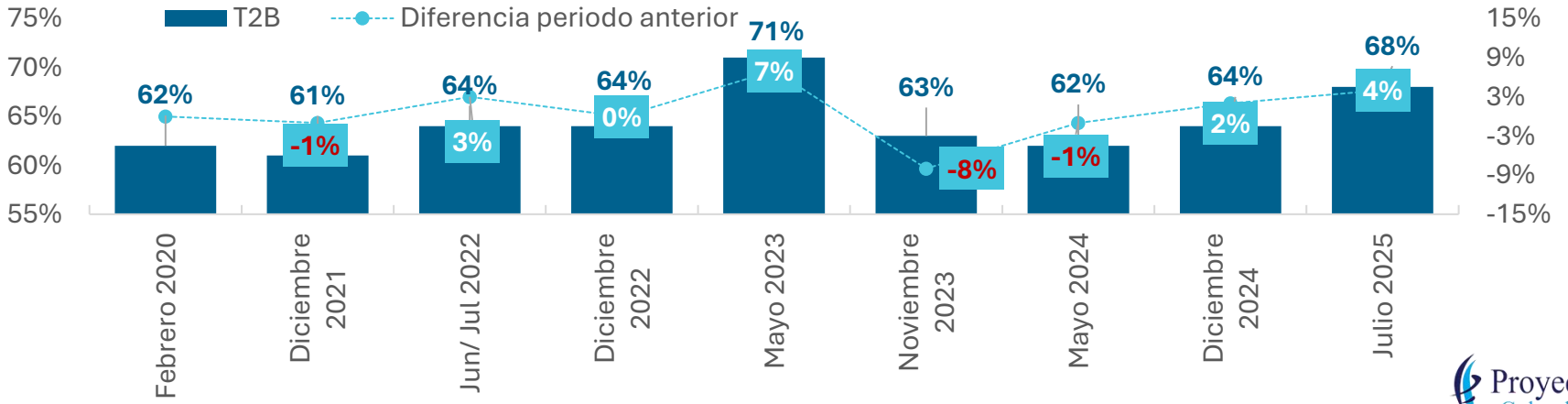


Proyectamos Colombia SAS

OPERACIÓN RUTAS

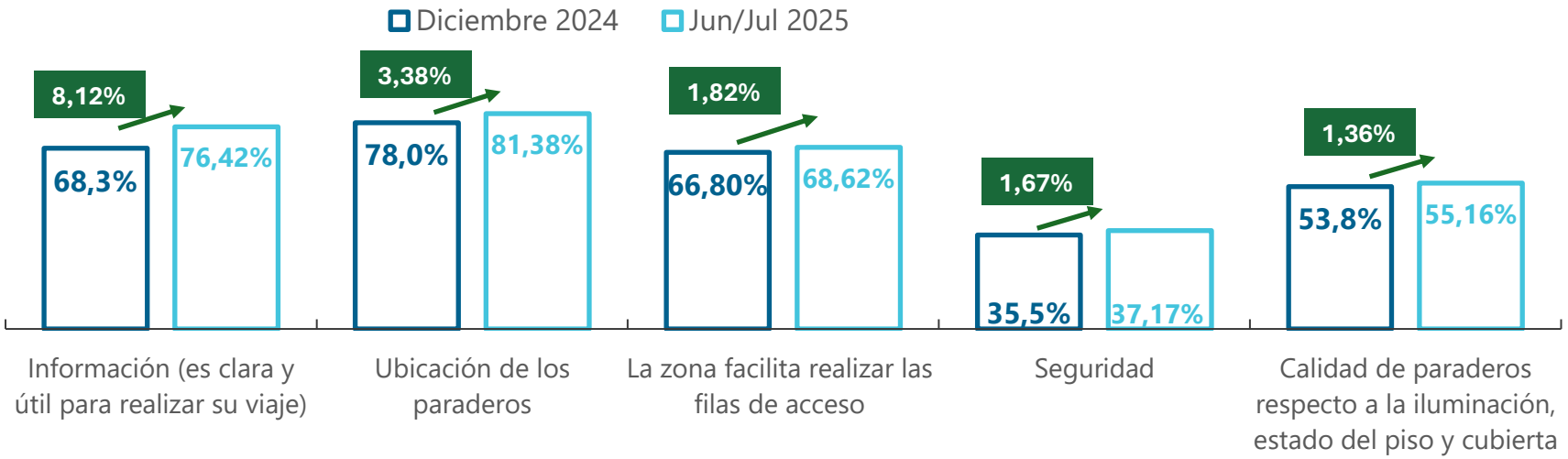


Comparativo operación de rutas

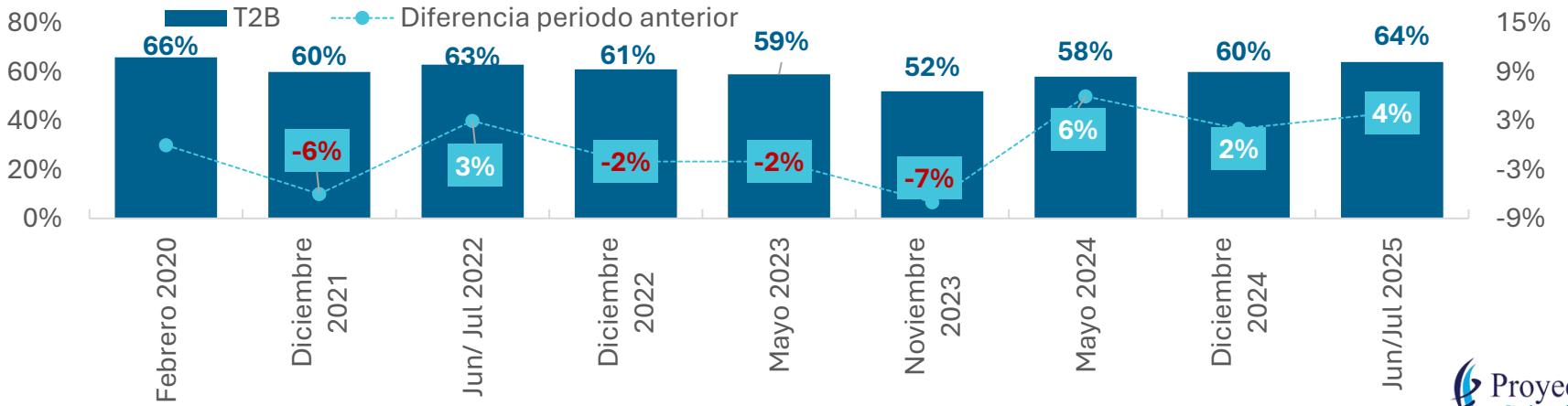


Proyectamos Colombia SAS

PARADEROS

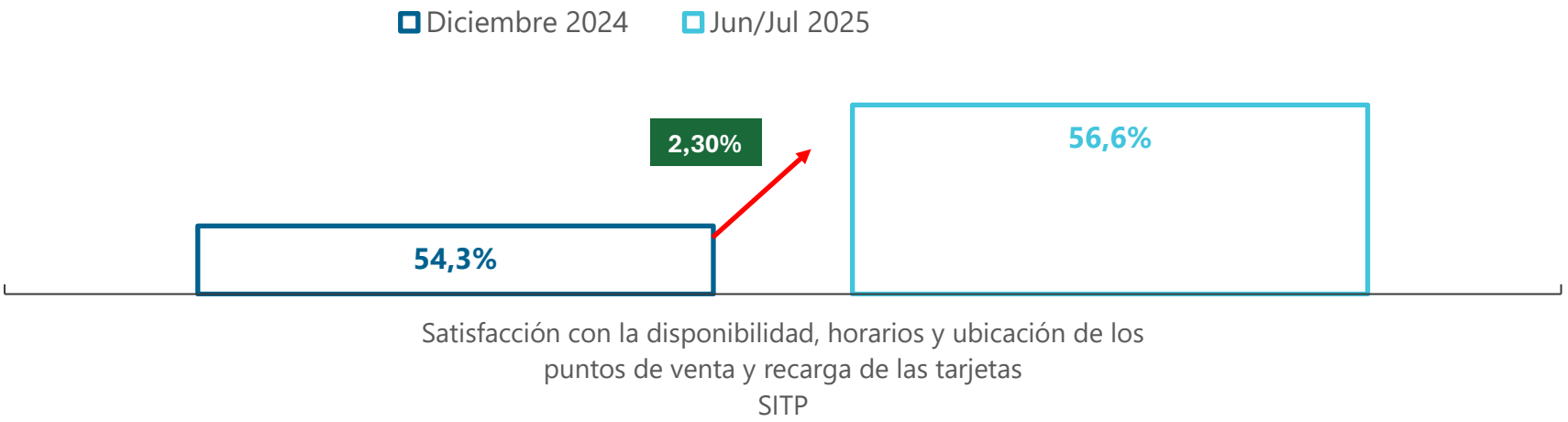


Comparativo paraderos



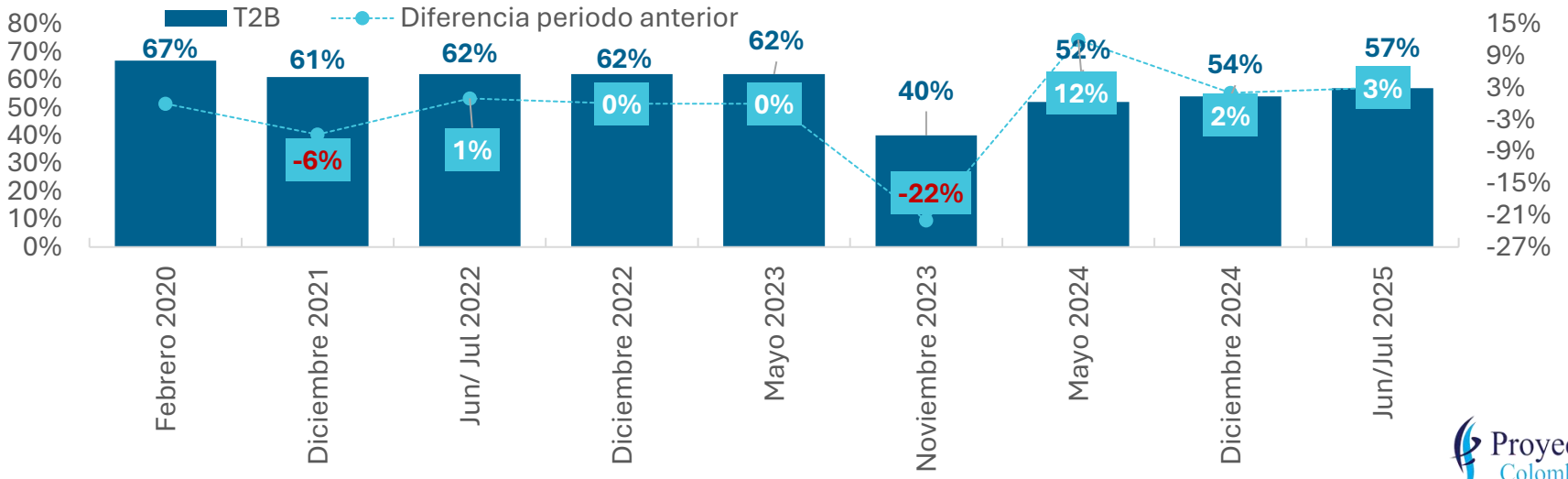
Proyectamos Colombia SAS

SISTEMA DE RECAUDO



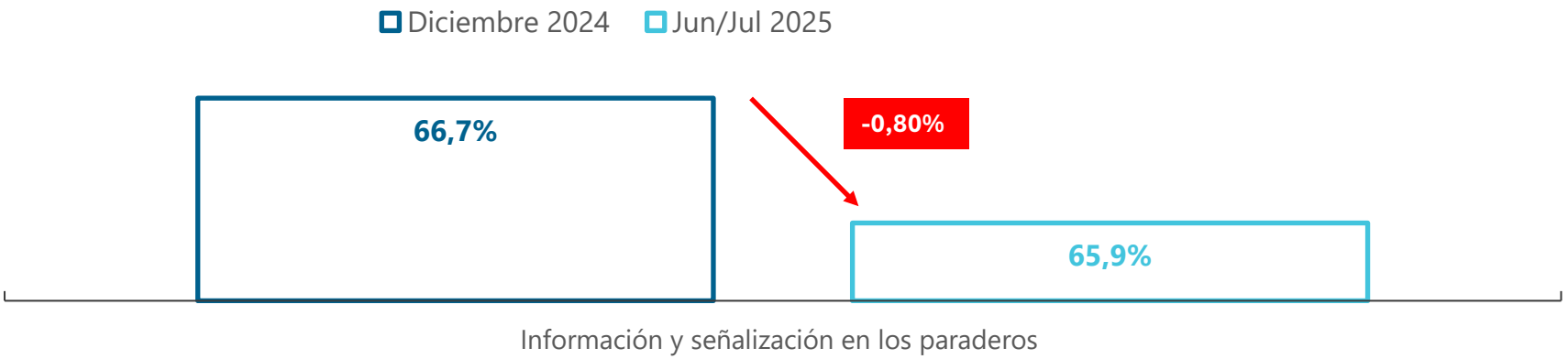
Satisfacción con la disponibilidad, horarios y ubicación de los puntos de venta y recarga de las tarjetas SITP

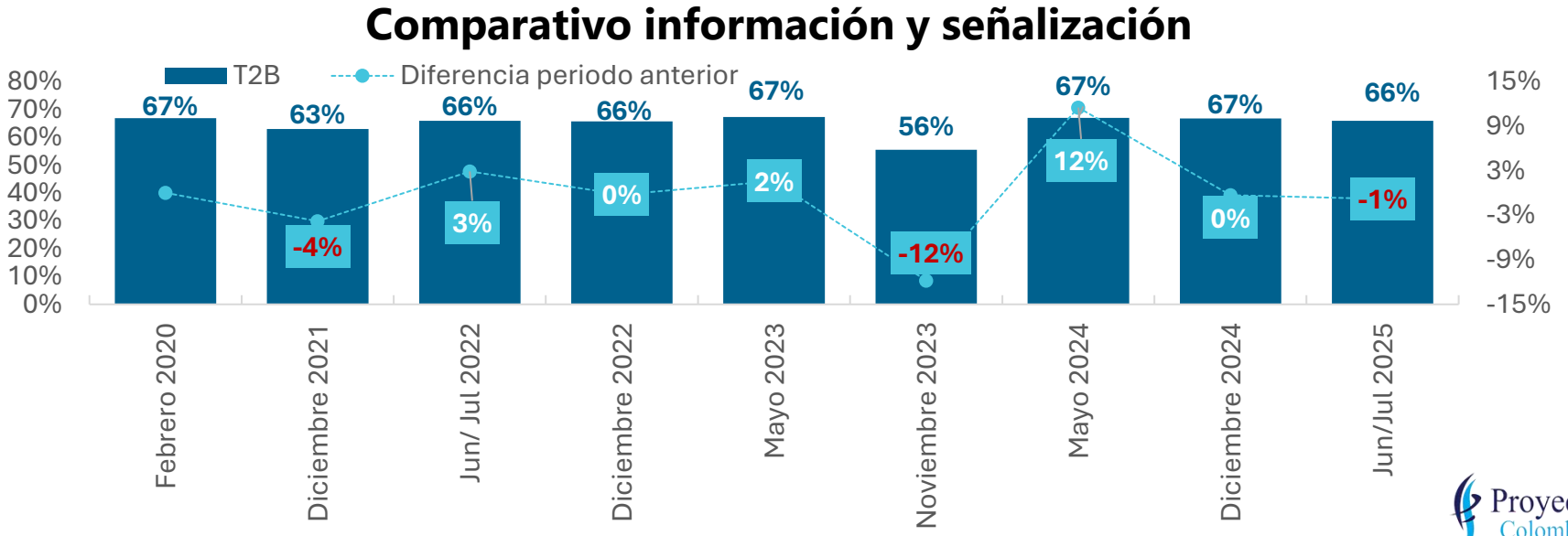
Comparativo sistema de recaudo



Proyectamos Colombia SAS

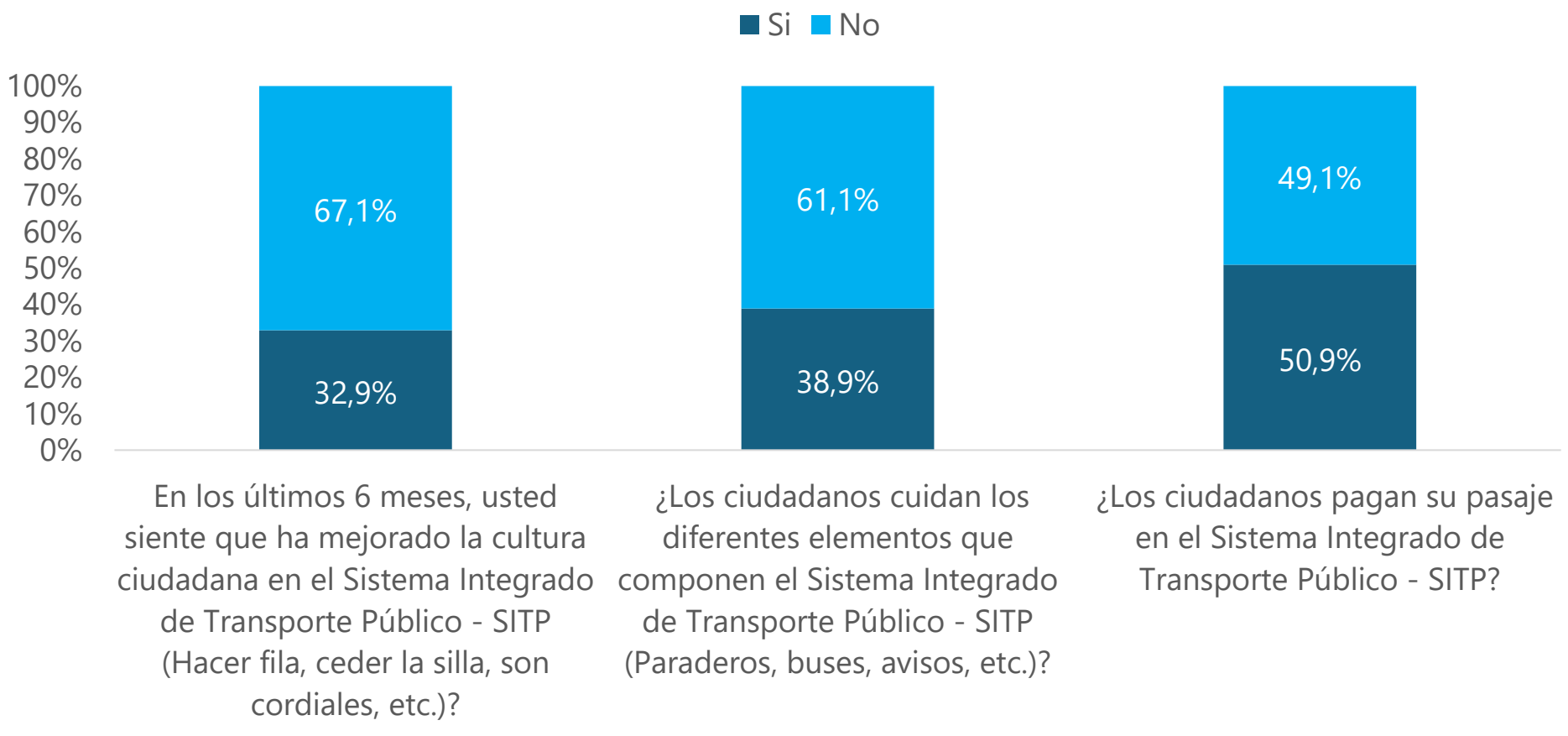
INFORMACIÓN Y SEÑALIZACIÓN





Proyectamos Colombia SAS

CULTURA


Si
No
100%
90%
80%
70%
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%
67,1%
32,9%
61,1%
38,9%
49,1%
50,9%
En los últimos 6 meses, usted siente que ha mejorado la cultura ciudadana en el Sistema Integrado de Transporte Público - SITP (Hacer fila, ceder la silla, son cordiales, etc.)?
¿Los ciudadanos cuidan los diferentes elementos que componen el Sistema Integrado de Transporte Público - SITP (Paraderos, buses, avisos, etc.)?
¿Los ciudadanos pagan su pasaje en el Sistema Integrado de Transporte Público - SITP?